الضغط والقلق الإداري



الأستاذ الدكتور

محمد الصيرفي

مؤسسة حورس الدولية

الناشـــر

مؤسسة حورس الدولية

للنشر والتوزيع

١٤٤ ش طيبه- سبورتنج - الإسكندرية

ت . ف : ٥٩٢٢١٧١ - ت : ٥٩٢٠٥٩٨

٢٠٠٦ - ٢٠٠٧

رقم الإيداع بدار الكتب

٢٠٠٦/٢١٩٩٤

الترقيم الدولى I.S.B.N

977-368-135-1

مدير النشر

مصطفى غنيم

أسم المؤلف أ.د. محمد الصيرفى

عنوان المصنف/ سلسلة التدريب الإدارى

الإخراج وفصل الألوان

وحدة التجهيزات الفنية بالمؤسسة

جـرافيـك : أحمـد أمـين

الإخراج الفنى : أحمـد أمـين

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ إِنَّ هذه تذكرة فمن شاء اتخذ إلى ربه سبيلا ﴾

صدق الله العظيم

سورة الإنسان { ٢٩ }

بطاقة تعارف

مــن فضلك أكمل الإجابات للمربعات التالية وابحث عن الزميل الذي يتطابق معك في واحدة أو كل الإجابات

تزوج حديثاً	ترقى لوظيفة عليا مؤخراً	يحب قراءة القصة القصيرة	حصل على شهادة مؤخراً	سافر إلى تركيا منذ عامين
سعيد في حياته الزوجية	لا يحب العمل بالشركة	لديه ٣ أولاد	لا يحب الريان	كان معاراً للسعودية
يحب كرة القدم	يقرأ القرآن كل صباح	يفضل السير على الأقدام	متزوج وبدون أولاد	لا يحب الأحزاب
له اهتمامات بالموسيقى العربية	اشترى سيارة حديثاً	لا يحب التدخين	يفضل السعد	له نشاط سياسي
عضو نشيط بالنادي الاجتماعي	سافر إلى بعثة أخيراً	يحب القراءة باللغة الإنجليزية	يلعب البيانو	في جيبه ورقة بمائة دولار أمريكي

مقدمة

يواجه معظم الناس في عصرنا الحالي شتى أنواع الضغوط، أثناء العمل وبسببه، أو خارج العمل لأسباب أخرى غير العمل، فهذا العامل لا يستطيع أن يتحمل معاملة رئيسه، وذلك الموظف الذي لا يستطيع الموافقة على الانتقال إلى وظيفة أخرى أو موقع عمل آخر، وتلك السكرتيرة التي لم تعد قادرة على مسايرة مديرها، وذلك المهندس الذي يتقاعد في سن مبكرة لأنه لم تتح له فرصة النمو والتقدم، والأمثلة كثيرة على فشل الموظفين في التأقلم والتكيف مع متطلبات وظروف العمل، وسياسات المنظمة، والأسلوب القيادي والإشرافي وغير ذلك، هذا عدا عن الظروف والمتطلبات والتحديات الكثيرة التي يواجهها الناس في حياتهم اليومية خارج أعمالهم، من ارتفاع تكاليف المعيشة، والأوضاع المالية الصعبة، والازدحام المروري، والضوضاء، والتلوث البيئي، والبطالة، والمشكلات العائلية .

وإذا كان الإنسان العامل يقضي في العمل ما يتراوح بين ٨ – ١٢ ساعة يومياً فإن ذلك يعني أنه يقضي من ثلث إلى نصف يومه في العمل، وإذا طرحنا ساعات النوم فإننا نعمل من نصف إلى ثلاث أرباع اليوم .. ومعنى ذلك أننا معرضون لضغوط العمل معظم ساعات اليقظة .. وهذا ينطبق على الشخص العادي، أما مدمني العمل أو المتورطين في القيام بأعمال متعددة فإنهم يقضون ساعات اليقظة اليومية تقريباً في العمل وغالباً ما تتسرب مشاكل العمل وصراعاته إلى أحلامهم فتستولي على باقي ساعات نومهم .

إن للعمل قيمة عظيمة في حياة الإنسان، وبه تقوم الحضارات ويرتقي الجنس البشري ليستحق الخلافة على الأرض .. لكن لماذا ندفع ثمناً باهظاً بإهدار طاقاتنا

وتبديد صحتنا وحياتنا إذا كان في إمكاننا أن نحقق النجاح والإنجاز في العمل بتكلفة أقل في حدود مناسبة ؟

فلماذا نجور على باقي الحقوق ونعطي العمل أكثر من حقه متناسين أن للجسد والنفس والأهل حقوق ؟؟ وهل بعد ذلك لا نتوقع أن يشكو الجسد والنفس من تجاهلنا وإهمالنا لها فيضطربا ونمرض ويعتل كياننا مبكراً .. فضلاً عن شكوى الأهل ومعاناتهم ؟؟؟

ونصاب بضغوط العمل وصراعاته وإحباطاته والتي من العوامل الهامة للبلى والتدهور الجسدي والانفعالي، وما يعقبه من أمراض وقصر العمر (الموت المبكر) لكثير من الناس إذا لم يتم مواجهتها وتحقيق التوازن العادل في مجال العمل وإعطاء كل ذي حق حقه (الجسد والنفس والأهل والعمل) .

والآن وقبل أن نتجول معاً في هذا البرنامج دعنا نتساءل هل أنت عزيزي القارئ عرضه للإصابة بالضغوط .. هيا بنا إلى هذا الاختبار .

أولاً :

ضـــغـــوط العـمـــل



اختبار القابلية للإصابة بالضغوط

يتألف هذا الاختبار من ٢٤ صورة، تمثل كلاً منها شخصين في موقف إحباطي معين، يمكن أن يحدث دائماً.

الشخص الموجود إلى الشمال يتكلم، فيقول أشياء مُحْبِطه، أي مثيرة لموقف محرج بالنسبه إليه، أو بالنسبه للشخص الآخر. هذا الآخر الموجود إلى اليمين يجب أن يجيب بإحدى الجمل الموجودة تحت الصورة على أن تكون الجملة التي يختارها معبرة عما يمكن أن يقوله الشخص الخاضع للاختبار في حال وجد في نفس الموقف.

لم نظهر تعابير الوجه بشكل واضح حتى نسهّل على الشخص الخاضع للاختبار عملية التشابه بينه وبين الشخص الموجود إلى الجهة اليُمْنى .

يجب في كل حالة أن نسجل الجملة التي اختارها الشخص الخاضع للاختبار بالنسبه لكل موقف من المواقف الأربعة والعشرين . بالإضافة إلى ذلك، يجب تسجيل الوقت الذي أتم فيه هذا الأخير الإجابة عن كل المواقف.

والآن لاحظ أن لكل جواب ثلاثة وجوه يجب أن نحددها على النحو التالي:

أولاً: في العمود الأول، سنحدّد أهمية المشكلة بالنسبة للشخص الخاضع للاختبار، وذلك من خلال جوابه. هذا العمود، سنطلق عليه اسم " أم " ويعني هذا المصطلح أهمية المشكلة و ضمن هذا العمود، لدينا ٣ احتمالات :-

- إما أن يشير الجواب إلى قسوة المشكلة، وسنشير إليه بمصطلح " ق " [قاف فتحة، نسبة إلى كلمة "قسوة"] .
- إما أن يعطي الجواب تفسيرا جيداً وحلاً للمشكلة، وسنشير إلى هذا النوع من الأجوبة بمصطلح " ح " [حاء فتحة نسبة إلى "حل"]
- وإما أن يدل الجواب على أن صاحبنا لا يعير أيّة أهمية للمشكلة، بل

يقلل من شأنها. وسنشير إلى هذا النوع من الأجوبة بالرمز " ش " [شين فتحة نسبة إلى "شأن"]

ثانياً : في العمود الثاني، سنحدد نوع دفاع الشخص عن نفسه، وذلك من خلال جوابه طبعاً. سنطلق على العمود اسم" دأ " [وهي تعني دفاع "الأنا"]. نميز في هذا العمود أيضاً ٣ أنواع من الأجوبة:

- جواب يلقي الشخص من خلاله المسؤولية على شخص آخر غيره. وسنسمي هذا النوع "ق " "قاف".
- جواب يتحمل الشخص من خلاله المسئولية كاملة. وسنسمي هذا النوع " ح " (حاء) .
- جواب يعلن فيه الشخص أن [لا أحد يتحمل المسئولية] وسنسمي هذا النوع " ش " (شين) .

ثالثاً : في العمود الثالث، سنحدد طريقة الشخص في حل المشكلة التي يتعرض لها من خلال جوابه دائماً. وسنطلق على هذا العمود " ح م " [نسبة إلى حل المشكلة]. نميز في هذا العمود أيضاً ثلاث احتمالات :

- جواب يعني أن الشخص يطلب مساعدة شخص آخر ليساعده على حل المشكلة. وسنطلق على هذا النوع من الأجوبة اسم " ف " (فاء) .
- جواب يعني أن الشخص يأخذ على عاتقه تصحيح الخطأ الحاصل. وسنطلق على هذا النوع اسم " ج " (جيم) .
- جواب يدل على أن الشخص ينتظر من الوقت أن يأتيه بالحل المناسب. وسنطلق على هذا النوع اسم " س " (سين) .

إن ما شرحناه يضع أمامنا ٩ احتمالات ممكنة. ولكن يجب أن نضيف إليها ثلاث احتمالات :

- ق (قاف تحتها خط) : نشير بهذا المصطلح إلى الجواب الذي يدل على أن عدوانـــية الشخص (أي رغبته في الأذية) تتجه نحو الخارج، أي نحو الأشخاص الآخرين .
- ح (حاء تحتها خط) تدل على أن الرغبة في الأذية تتجه نحو الشخص نفسه، أي أنه يرغب في معاقبة نفسه وأذيتها .
- ش (شين تحتها خط) تدل على أن الشخص لا يرغب في الأذية لا تجاه نفسه، ولا تجاه الآخرين .

في الجدول الذي سنحدد فيه نوع الأجوبة سيكون لدينا الترتيب التالي:

الجدول - أ -

رقم الصورة	أ م	د أ	ح م
١			
٢			
٣			
٤			
٥			
٦			
٧			
٨			
٩			
١٠			
١١			
١٢			
١٣			
١٤			
١٥			
١٦			
١٧			
١٨			
١٩			
٢٠			
٢١			
٢٢			
٢٣			
٢٤			

إلـــيكم المواقف الأربعة والعشرين، وتحت كل موقف الأجوبة التي يجب أن يخـــتار مـــنها الشخص الخاضع للاختبار الجواب الأكثر تناسباً مع ما يمكن أن يقوله لو كان في نفس الموقف.

الموقف ١ :



الأجوبة :

١- أجل، ولكن ثيابي أصبحت الآن مبللة .

٢- ليس ذلك مهماً، فقد كانت ثيابي متسخة .

٣- كان بإمكانك أن تنتبه بعض الشيء .

٤- ما عليك الآن إلا أن تدفع ثمن تنظيف ثيابي .

٥- إنك معذور، فلا تهتم .

٦- لا يهم، سوف تجف ثيابي بعد قليل .

الموقف ٢:



الأجوبة :

١- اعذريني. أنا متأسفة للغاية .

٢- سوف اشتري لك إناء آخر .

٣- أنا متأسفة للغاية. لست أدري كيف أصحح غلطتي .

٤- لم أقصد أن أكسره. أعذريني .

٥- إن أمك ليست ذوّاقة إذاً .

الموقف ٣ :



الأجوبة :

١- كلا، هذه القبعة الملعونة تحجب عني الشاشة .

٢- كلا، لكني لا أجرؤ أطلب منها أن تنزع قبعتها .

٣- على أيّه حال، الفيلم ليس مثيراً .

٤- سأغير مكاني .

٥- إنها ليست شديدة التهذيب، فهي لا تبالي بأن تزعج الآخرين .

٦- سأطلب منها أن تنزع قبعتها .

الموقف ٤ :



الأجوبة :

١- ذلك أفضل فأنا لم أكن مستعجلاً .

٢- أجل، في الواقع، ذلك مزعج .

٣- هل يمكن أن توصلني بسيارتك بعد أن تصلحها ؟

٤- لست أنت السبب. إنني أشكرك، لأنك أوصلتني إلى هنا .

٥- سأتدبر أمري بواسطة وسيلة نقل أخرى .

٦- إنها غلطتي. كان يجب أن أتوقع ذلك

٧- آه ! هذه هي الحالة دائماً معك .

٨- لايهم. سأركب القطار التالي .

الموقف ٥ :



الأجوبة :

١- لكن، يا سيدتي، لقد فعلت كل ما باستطاعتي كي أصلحها .

٢- إذاً، أنصحك بشراء ساعة أخرى .

٣- لا بد أنه خطأ أساسي في تركيبها .

٤- كيف ذلك ؟ إنيّ لا أفهم شيئاً .

٥- إنني متأسف للغاية يا سيدتي. سوف أعيدها إلى المصنع .

٦- تعلمين أن الساعات يجب تغييرها دائماً .

٧- سوف أبدلها بساعة أخرى .

الموقف ٦ :



الأجوبة :

١- أمرٌ مؤسف. فكتابان فقط عدد قليل للغاية .

٢- أوه، اعذريني .

٣- حسناً، سوف أعيد اثنين، وسوف استعيرهما في المرة القادمة .

٤- لم أكن أعرف ذلك، اعذريني .

٥- إنه قانون سخيف !

٦- حسناً. لن استعير سوى اثنين .

٧- هــل تستطيعين أن تعامليني معاملة خاصة ؟ إنّني في حاجة ماسة لهذه الكتب .

الموقف ٧ :



الأجوبة :

١- لا أعتقد ذلك، فأنا ادفع كثيراً من المال كي أُخدم جيّداً .

٢- أجل، ربما ... اعذرني .

٣- كن مهذّباً ! ... أو سأبلغ صاحب المطعم .

٤- أجل، فأنا مريض، ويجب عليّ ألا آكل أيّ شيء .

٥- اكتف بأن تحضر إليّ ما طلبته منك .

الموقف ٨ :



الأجوبة :

١- أجل، لن أكون، فلديّ الكثير من الأعمال في ذلك الوقت .

٢- آه، يا ملعونة ... هكذا باتت تتصرف الآن .

٣- حسناً فَعَلَتْ. أتمنى لك وقتاً ممتعاً .

٤- آه، حسناً ! أصحيح ما تقول ؟

٥- لايهم، فأنا لدي موعد مع فتاة أخرى .

الموقف ٩ :



الأجوبة :

١- لكن ماذا سأفعل ؟ ... إنها تمطر .

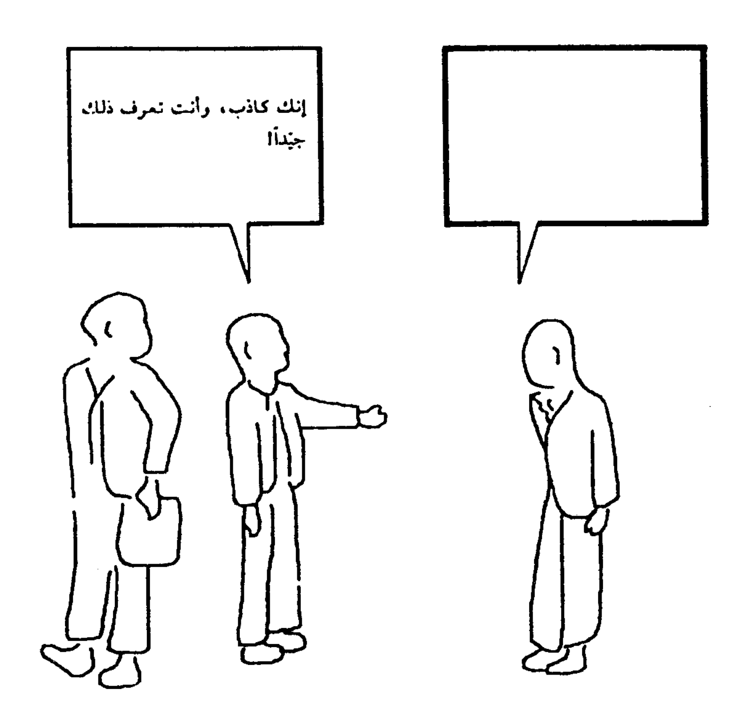
٢- إذا كنت عاجزاً عن خدمتي، فماذا تفعل هنا ؟

٣- هل يمكنك أن تعيرني مظلة من عندك إلى أن أسترد مظلتي ؟

٤- إذاً، سوف أذهب دون مظلة .

٥- حسناً، سوف أعود بعد الظهر .

الموقف ١٠ :



الأجوبة :

١- فكرْ كما تشاء. ذلك لا يهمني .

٢- حسناً، لنتناقش بهدوء .

٣- هذا صحيح، ولكنك تعرف جيداً أنّني لا أستطيع أن أمنع نفسي عن الكذب .

٤- هذا ممكن، أمّا أنتَ فإنّك قليل التهذيب بشكل واضح .

٥- وضّح رأيك .

٦- أيّها السيد ! إنّني لا أسمح لك بإهانتي .

٧- أنا كاذب ! أنت مخطئ حتماً .

الموقف ١١ :



الأجوبة :

١- في المرة القادمة، استعلم جيداً عن الرقم الذي تطلبه .

٢- إنها ليست غلطتك. إنّك معذور .

٣- ليس هذا بالوقت المناسب لإيقاظ الناس !

٤- نفس المشكلة دائماً. آه من هذا الهاتف !

٥- لايهمّ، فأنا لم أكن نائماً .

الموقف ١٢ :



الأجوبة :

١- ذلك مزعج للغاية .

٢- إنها قبعة مثل غيرها .

٣- يا " لفلان " . . . إنه طائش دائماً .

٤- إنّه لا ينتبه أبداً هذا " الفلان " .

٥- سنتبادل القبعات حين سنلتقي .

٦- أعطني عنوانه، سأزوره وأعطيه قبعته وآخذ قبعتي .

٧- إذا أتى ليأخذ قبعته، قل له أن يعيد إلي قبعتي .

الموقف ١٣ :



الأجوبة :

١- ذلك يزعجني جدّاً .

٢- حسناً، سوف أعود .

٣- بما أنّني هنا، سوف نلتقي هذا الصباح .

٤- أنت لست جادّاً ! كان بإمكانك على الأقل أن تبلغني قبل الآن .

٥- إذاً، متى يمكننا أن نلتقي ؟

الموقف ١٤ :



الأجوبة :

١- إنها تتأخر دائماً ! لن تتغير أبداً .

٢- لابدّ أنّ شيئاً ما أخرها .

٣- إنني أتسائل ماذا تفعل ؟

٤- لنختبئ من الشتاء والبرد. بعد ذلك سأتصل بها .

٥- إذا لم تأتِ خلال خمس دقائق، سوف أذهب .

٦- لننتظر قليلاً أيضاً .

الموقف ١٥ :



الأجوبة :

١- كل إنسان معرض للخطأ .

٢- حمقاء فعلاً ! إنها الكلمة الصحيحة .

٣- ليس ذلك مهماً. إنها ليست سوى لعبة .

٤- لايهم، سوف نربح في المرة القادمة .

الموقف ١٦ :



الأجوبة :

١- أعرف ذلك، لكنني كنت مستعجلاً؛ اعذرني .

٢- أعرف . . . إنني أتحمل التكاليف .

٣- إنني أعترف، أيها السيد، أنّني مخطئ .

٤- وماذا في ذلك ؟ لم يكن عليك إلا أن تسير بسرعة أكبر .

٥- بدون مشاكل، دعنا نتّفق ونتفاهم .

٦- ولماذا ؟ . . . لا شيء يمنعني من التجاوز .

الموقف ١٧ :



الأجوبة :

١- قد يحصل ذلك مع جميع الناس .

٢- لكنيّ لم أفقد المفاتيح. إنها في جيبي .

٣- اللعنة ! لم يعد ينقص إلاّ ذلك .

٤- لكني كنت متأكداً من وجودها في جيبي .

٥- أعرف ذلك، اعذريني .

٦- انتظري. سوف أحضر نسخة أخرى منها موجودة في البيت .

٧- آه ! لا تزعجيني. ليس الوقت مناسباً أيضاً لذلك .

٨- بدل أن تتكلمي، ابحثي في محفظتك .

الموقف ١٨ :



الأجوبة :

١- لا يهم، إنني أشكرك .

٢- هل أنت متأكد من ذلك ؟

٣- مؤسف، ليس لي حظ .

٤- هل يمكنك أن تطلب لي قطعة أخرى ؟

٥- متى ستحصلون على قطعة أخرى ؟

٦- هل تستطيع أن تقول لي أين يمكن أن أجد قطعة منها، إذا سمحت ؟

الموقف ١٩ :



الأجوبة :

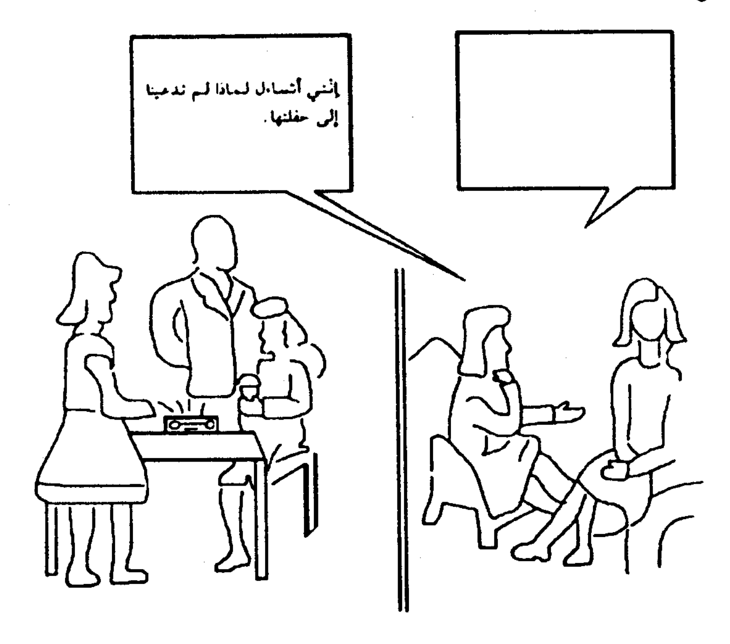
١- اعذرني، لم أرَ لائحة الإعلان .

٢- لكن لا يوجد أحد، والأولاد في عطلة .

٣- اعذرني، حضرة الشرطي .

٤- وأنت، بأية سرعة قُدْتَ حتى استطعت أن تلحق بي ؟

الموقف ٢٠ :



الأجوبة :

١- أنا أيضاً .

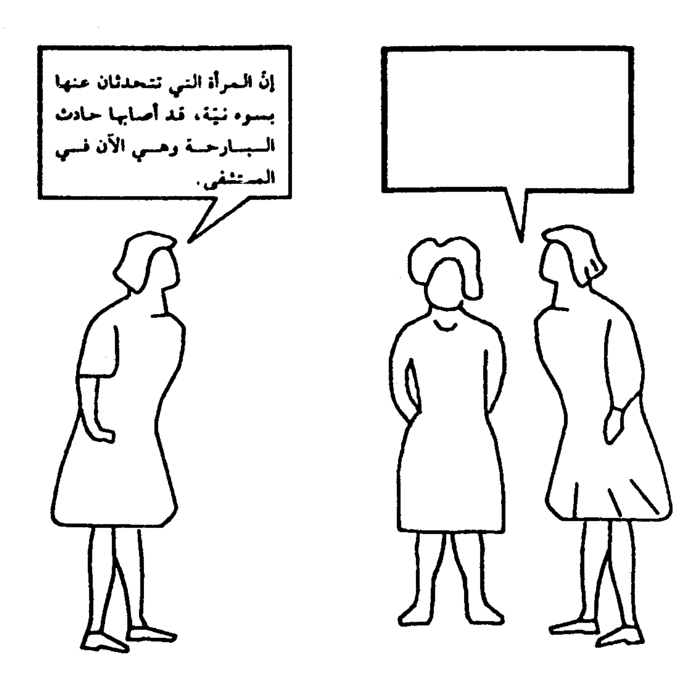
٢- ربما لا تحب صحبتنا .

٣- لابد أن لديها أسبابها .

٤- إنها لا تعرف أصول التعامل في المجتمع .

٥- دعينا منها . . . ذلك لا يهمني .

الموقف ٢١ :



الأجوبة :

١- ذلك لا يغير رأيي بها .

٢- أعذرينا، لم نكن نعرف ذلك .

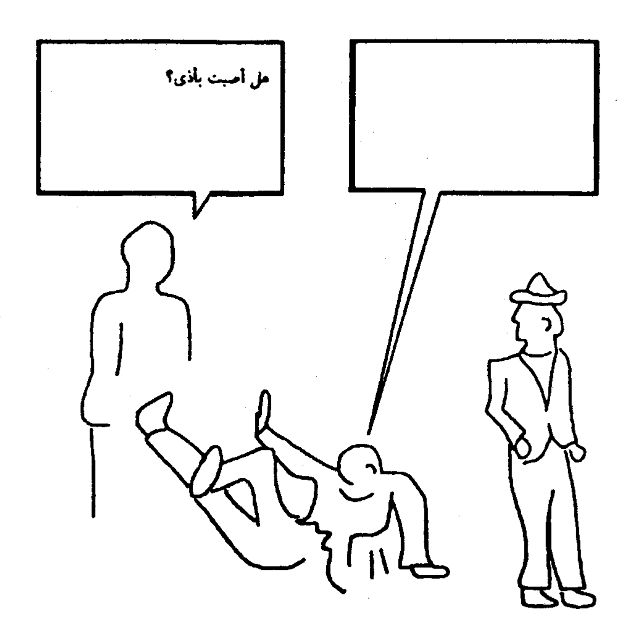
٣- إنها تستحق ذلك .

٤- إنني أعتذر عما قلت .

٥- آه ! المسكينة ! هل حالتها خطيرة ؟

٦- آمل ألا يكون ذلك خطيراً .

الموقف ٢٢ :



الأجوبة :

١- أجل .

٢- بدل أن تسأل، ساعدني على الوقوف .

٣- كلا. لا شيء مهم. لا تقلق .

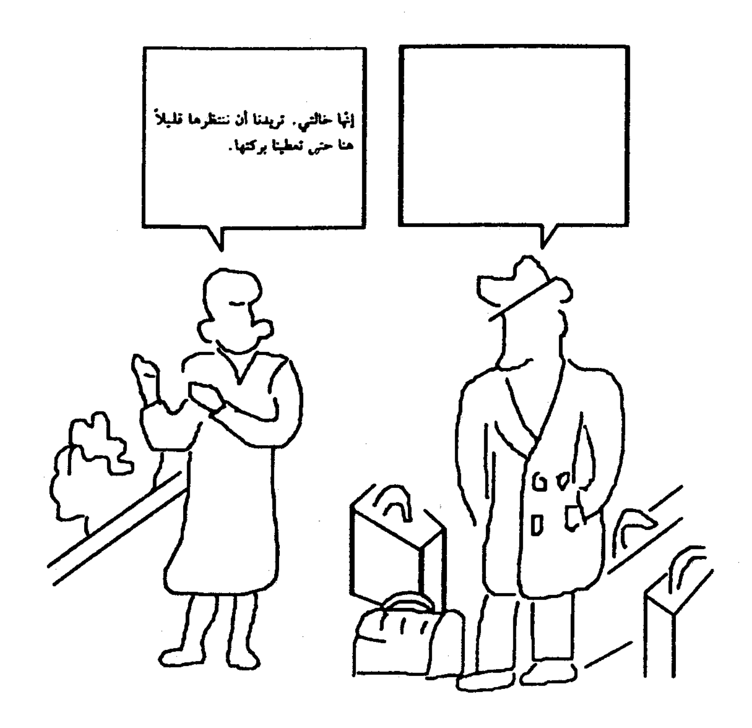
٤- كلا، كلا . . . كل شيء جيد .

٥- كلا، أعتقد أنه ما من مشكلة .

٦- سيعلمني ذلك أن انتبه أين أمشي .

٧- ماذا تعتقد ؟ أنّني أحسنت إلى نفسي ؟

الموقف ٢٣ :



الأجوبة :

١- أرجو ألا تؤخرنا عن موعد انطلاق قطارنا .

٢- قولي لها أن تُسرع .

٣- ليس لي أيّة حاجة إلى بركتها. لنذهب .

٤- حسناً، لننتظرها .

الموقف ٢٤ :



الأجوبة :

١- ذلك مزعج، فقد كنت أريد أن احتفظ بها .

٢- لايهم. لقد قرأتها .

٣- أوه ! هذا ليس مهماً. أعرف كيف يتصرف الأطفال .

٤- كان بإمكانك أن تنتبه. أليس كذلك ؟

٥- لايهم. سأشتري مجلة أخرى .

٦- حسناً. يجب أن تشتري لي مجلة أخرى .

مفتاح الحل

الآن بعد أن يختار الشخص الخاضع للاختبار الأجوبة التي يريدها، يجب ألا يراجع الأجوبة التي اختارها .

بعد ذلك، سنحدد نوع كل جواب فنملأ الجدول – أ –

ملاحظة : ليس من الضروري أن نملأ المربعات الثلاثة الموجودة أمام رقم كل صورة، بل أن نملأ ما نجده مناسباً وذلك باستخدام المصطلحات التي عدّدناها سابقاً وهي :

- ق َ – ح َ – ش َ للعمود أ م .
- ق – ح – ش للعمود د أ .
- ف – ج – س بالنسبة للعمود ح م ز

و بعد أن نملأ الجدول – أ – سنبدأ بالتحليل .

أولاً : ســنقوم بحساب درجة توافق الشخص الخاضع للاختبار مع مجموع الناس. من أجل ذلك، سوف نقارن الجدول الذي ملأناه بالجدول التالي :

الجدول - ب -

رقم الصورة	أ م	د أ	ح م
١		ش	
٢		ح	
٣			
٤		ش أ	و س
٥			ج
٦			
٧		ق	
٨			
٩		ق	
١٠		ق	
١١		ق	
١٢			
١٣		ق	
١٤			
١٥			
١٦		ق أو ح	
١٧		ق	
١٨			
١٩		ح	
٢٠			
٢١	حَ		
٢٢	شَ		
٢٣		ق	
٢٤		ش	

والآن نقارن هذا الجدول بالنتائج الخاصة بمن نطبق عليه الاختبار ؟

كلّما تطابق مصطلحان في الجدول « أ » و « ب » نعطي علامة واحدة.

مــثلاً: إذا كــان لديــنا في الجدول (أ)، المصطلح "ش" في العمود الثاني، ونلاحظ أنّه لدينا ش في العمود الثاني في الجدول (ب)، نعطي علامة واحدة.

أمّــا إذا كــان المــصطلح مخــتلف تماماً، فلا نعطي أيّة علامة. وإذا كان مصطلح واحد موجوداً في الجدول (أ) بينما في الجدول (ب) هناك مصطلحان، نعطي نصف علامة $(\frac{1}{2})$.

مثلاً: الصورة رقم ٤: في الجدول (أ)، لدينا (س) فقط، بينما نلاحظ أنّه في الجدول (ب) لدينا ش، س، لذلك نعطي نصف علامة فقط $(\frac{1}{2})$.

ملاحظة: نحسب قِ مثل ق، أي أن قِ = ق.

نحسب حِ مثل ح، أي أن حِ = ح.

نحسب شِ مثل ش، أي أن شِ = ش.

بعــد أن نقــوم بحــساب كل العلامات في الأربع والعشرين صورة، نجمع العلامات كلّها ثم نحوّل المجموع إلى نسبة مئويّة.

مــثلاً: إذا كــان المجموع ٥,٥ علامة، نحوّله إلى نسبة مئوية على الشكل التالي:

$\frac{5.5 \times 100}{16}$ = ٣٤,٣٧ % ثم ندوّر الرقم فنحصل على ٣٤%.

(الرقم ١٦ هو مجموع العلامات في الجدول ب).

بعــد ذلــك، نعــود إلى الجدول (ج) التالي لنعرف العلامة – المعيار لهذا الشخص

الجدول – ج –

العلامة – المعيار	النسبة المئوية	
	الرجال	النساء
٧٠	٨٢	٨٥
٦٥	٧٧	٧٩
٦٠	٧١	٧١
٥٥	٦٥	٦٥
٥٠	٥٩	٥٨
٤٥	٤٧	٤٤
٤٠	٤٧	٤٤
٣٥	٥٣	٥١
٣٠	٣٥	٣٠

في المثل الذي اعتمدناه، حصلنا على نسبة مئوية تساوي ٣٤%، ولنفترض أن الشخص الخاضع للاختبار هو رجل.

نلاحظ أن الرقم ٣٤ غير موجود في الجدول لكن هناك الرقم ٣٥ الذي يعادل العلامة – المعيار ٣٠.

لكن: ٣٤ = ٣٥ – ١، إذاً: العلامة – المعيار = ٣٠ – ١ = ٢٩.

العلامة– المعيار التي تدلّ على شخص سليم، أي أنّه يتأقلم جيّداً مع مجتمعه هي التي تتراوح بين ٤٠ و ٦٠ .

في المثل الذي اعتمدناه: العلامة– المعيار = ٢٩؛ نستنتج، إذاً، أنّ هذا الرجل يجد صعوبة كبيرة في التأقلم مع مجتمعه، أي أنّ لديه شعوراً كبيراً

بالإحباط ناجماً عن احتكاكه بالمجتمع.

هــذا بالنــسبة للعلامــة- المعيار الأقل من ٤٠. أما العلامة- المعيار التي تتجاوز الــ ٦٠، فهي تدل على أن لدى الشخص خللاً عميقاً في شخصيته، وهو عــادة من الذين يُعالجون بشكل دائم لدى الأطباء النفسيين، رغم ذلك، لا يخلو الأمر من استثناءات .

ثانياً: الحساب الثاني الذي يجب أن نقوم به هو حساب نسبة ظهور كلّ من العناصر التسعة في الجدول (أ) أي الذي ملأناه وفقاً لأجوبة الشخص الذي نطبّق عليه الاختبار. من أجل ذلك سوف نملأ الجدول التالي:

الجدول – د –

	أ م	د أ	ح م	المجموع	النسبة المئوية	العلامة المعيار
ق	١	٢	٣			
ح	٤	٥	٦			
ش	٧	٨	٩			
المجموع				١٠		
النسبة المئوية						
العلامة-المعيار						

والآن ننظــر إلــى الجــدول (أ) وإلى العمود الأول منه، ثم نحسب كلّ قَ موجــودة. كلّ قَ تعادل علامة واحدة إذا كانت موجودة وحدها بالنسبة لصورة معيّنة، وتعادل نصف علامة إذا كان هناك مصطلح آخر في نفس الخطّ بالنسبة لصورة معينة.

فــي المــربع ٤، نحسب كلّ حَ موجودة في العمود الأوّل في الجدول (أ) بنفس الطريقة السابقة.

فـــي المـــربع ٧، نحسب كلّ شَ موجودة في العمود الأول في الجدول (أ) بنفس الطريقة السابقة.

فـــي المربع ٢، نحسب كلّ ق موجودة في العمود الثاني في الجدول (أ) بنفس الطريقة السابقة.

فـــي المربع ٥، نحسب كلّ ح موجودة في العمود الثاني في الجدول (أ) بنفس الطريقة السابقة.

فـــي المربع ٨، نحسب كلّ ش موجودة في العمود الثاني في الجدول (أ) بنفس الطريقة السابقة.

فـــي المربع ٣، نحسب كل ف موجودة في العمود الثالث في الجدول (أ) بنفس الطريقة السابقة.

فـــي المـــربع ٦، نحسب كل ج موجودة في العمود الثالث في الجدول (أ) بنفس الطريقة السابقة.

فـــي المربع ٦، نحسب كلّ س موجودة في العمود الثالث في الجدول (أ) بنفس الطريقة السابقة.

في خانات المجموع، نجمع أفقياً وعمودياً الأرقام التي حصلنا عليها.

فـــي المـــربع ١٠، نجمـــع خانات المجموع ويجب أن يكون الجواب نفسه أفقياً وعمـــودياً. بعـــد ذلك نحولّ كلّ خانة في المجموع إلى نسبة مئوية على الشكل التالي:

$$\frac{\text{(المجموع ق)} \times ١٠٠}{\text{(المربع ١٠)}}$$

بعـــد ذلـــك، نقوم بحساب العلامة- المعيار لكلّ نسبة مئوية حسب الجدول التالي:

الجدول – هـ –

النسبة المئوية

العلامة- المعيار	الرجال						النساء					
	ق	ح	ش	أ م	د أ	ح م	ق	ح	ش	أ م	د أ	ح م
٧٠	٧٣	٤٢	٤٦	٣٤	٨٢	٤١	٧٩	٤٣	٤٦	٣٧	٨٠	٤٣
٦٥	٦٦	٣٨	٤٢	٣١	٧٧	٣٦	٧٢	٣٨	٤١	٣٣	٧٤	٣٧
٦٠	٥٩	٣٤	٣٧	٢٧	٧١	٣١	٦٥	٣٤	٣٦	٢٨	٦٩	٣٢
٥٥	٥٢	٣٠	٣٣	٢٣	٦٦	٢٦	٥٧	٢٩	٣١	٢٤	٦٤	٢٧
٥٠	٤٥	٢٦	٢٨	١٩	٦٠	٢١	٥٠	٢٤	٢٦	٢٠	٥٩	٢٢
٤٥	٣٨	٢٢	٢٤	١٥	٥٥	١٦	٤٣	٢٠	٢١	١٥	٥٣	١٧
٤٠	٣١	١٨	١٩	١١	٤٩	١١	٣٥	١٥	١٦	١١	٤٨	١٢
٣٥	٢٥	١٤	١٥	٧	٤٤	٦	٢٨	١١	١١	٦	٤٣	٦
٣٠	١٨	١٠	١٠	٣	٣٨	١	٢١	٦	٦	٢	٣٨	١

تحليل النتائج:

- العلامـــة- المعـــيار للعمود (أ م) في الجدول – د – تدلّ على مدى سيطرة المشكلة على هذا الشخص.

بين ٤٠ – ٦٠ ⟵ حالة طبيعية. المشكلة لا تسيطر عليه.

أقل من ٤٠ ⟵ يقلل بشكل غير طبيعيّ من أهمّية المشكلة.

أكثـــر مـــن ٦٠ ـــــ◄ تسيطر عليه المشكلة فلا يعود قادراً على التفكير الصحيح.

۞ العلامـــة- المعـــيار في العمود (د أ) في الجدول د تدلّ على قوّة أو ضعف (الأنا)، أي شخصية الإنسان تجاه المشاكل.

ين ٤٠ – ٦٠ ـــــ◄ الأنا طبيعي. يواجه المشاكل كما يجب

أكثـــر مـــن ٦٠ـــــ◄ حالـــة مَرَضية بشكل واضح. الأنا ضعيف، لا يستطيع أن يواجه المشاكل بشكل يسمح بحلّها.

إذا تـــرافقت العلامة- المعيار المرتفعة (د أ) مع (ح) مرتفعة، يكون لدى الشخص ميل نحو الكآبة، قد يصل به إلى حدّ المرض.

أمّـــا إذا تـــرافقت هذه العلامة- المعيار (د أ) المرتفعة مع (ق) مرتفعة، فـــذلك يعني وجود ميل نحو مرض جنون العظمة، أي إحساس المريض بـــالظلم والاضطهاد، مترافقاً مع إحساسه بالعظمة، وبأنّه شخصيّة مهمّة للغاية.

۞ العلامـــة- المعـــيار في العمود الثالث (ح م) من الجدول – د – تدلّ على قدرة الشخص على حلّ المشاكل التي تواجهه.

إنّ علامـــة منخفـــضة (أقل من ٤٠) في هذا العمود تدلّ على عدم قدرة الـــشخص وقابليته لحلّ المشاكل التي تنجم عن المواقف الإحباطية التي يتعرّض لها.

أمـــا بالنسبة للعلامات – المعيار الناتجة أفقيّاً في الجدول – د – عن ق، ح، ش، فالأولـــى أي التـــي تتعلق بـــ (ق) تدلّ على توجّه العدوانية أي الرغبة في الأذيّة نحو الآخرين (هذا في حال كانت العلامة- المعيار غير طبيعية).

إذا كانـــت العلامة- المعيار غير طبيعية بالنسبة لـــ (ح)، فذلك يعني أنّ الرغبة في الإيذاء تتجه نحو الشخص نفسه، وبالتالي هناك خطر الانتحار إذا كان الخلل كبيراً.

إذا كانت العلامة- المعيار غير طبيعية بالنسبة لـــ (ش)، فذلك يعني أنّ الـــرغبة فـــي الإيـــذاء شبه معدومة، وبالتالي فإنّ هذا الشخص يستسلم للمشكلة ولا يقوم بردّة فعل لحلّها.

ما الضغط.. ؟



هـــو نظـــام التكـــيف العام لجسم وعقل الإنسان عند مواجهته لمثيرات بيئية

والـــضغط لا يمـــثل نقطـــة معينة.. ولكنه مدى ما بين ضعيف وشديد.. ويتوقف ذلك على مستوى رد فعل الأفراد تجاه المشكلات.

ما التكيـف.. ؟

هو عملية تحقيق التوازن بين

١- متطلبات جسم وعقل الإنسان.

٢- طاقته اللازمة لإشباع تلك الحاجات.

٢- متطلبات جسم وعقل الإنسان

١- طاقته اللازمة لإشباع تلك الحاجات.

متطلبات الجسم والعقل الناتجة عن البيئة المحيطة بالفرد		طاقات الفرد مؤهلاته خبراته الاستعداد النفسي
	طاقة الفرد أكبر من متطلبات الجسم والعقل – ملل- لا مبالاة (ضغط) ←	
	طاقة الفرد متساوية مع متطلبات الجسم والعقل – هدوء أعصاب ←	
	طاقة الفرد أقل من متطلبات الجسم والعقل احباط (ضغف) ←	

انعدام مصادر الضغط.. يجعل الفرد عرضه لنفس حالات الضغط الشديد.

لماذا نلتفت إلى الضغوط .... ؟



أ- **لحمايـــة مـــتخذ القرار** ومن ثم المنشأة من اتخاذ قرار خاطئ ناجم عن انفعـــالات اللحظـــة والتأثير العاطفي والوجداني الناجم عن ردود الفعل العصبية للمواقف الصعبة التي تواجه متخذ القرار [1] .

ب- **لتأكيد ربحية المنشأة** وتحقيق أهدافها بالشكل السليم ووفقاً لما هو مخطط وموضوع بالبرامج التنفيذية.

ج- **لحمايـــة المـــنفذين مـــن عشوائية القرار** ومن ارتجالية السياسات ومن الازدواجـــية الناجمة عن قصور الرؤية وضيق دائرتها أمام متخذ القرار نتيجة سيطرة الضغوط والوساوس القهرية عليه.

د- **لتوفيـــر الظـــروف المناســـبة والجـــو الصحي المناسب في بيئة العمل** بالمنشأة وبالشكل الذي يجعل لكل مدير جو عمل أفضل، وبما يمكنه من اتخاذ القرارات وممارسة سلطاته ومهامه الإدارية بشكل أفضل.

هـ- **لزيادة الإنتاج وتحسن الإنتاجية** بتبسيط دوافع متخذي القرار في المنشأة عن طريق رفع قدراتهم على مواجهة ضغوط العمل والمواقف الصعبة.

و- **لتنمـــية مهـــارات التوافق السريع والتعامل الفعال مع الضغوط الداخلية والخارجـــية التـــي** تواجه متخذ القرار وبالتالي تنمية مهارات التخطيط والتنظـــيم والتوجيه والرقابة في ظل سيادة جو من الضغوط على متخذ القرار في المنظمة.

ز- **لإزكـــاء روح التعاون وسيادة روح الفريق بين الرؤساء والمرؤوسين** وزيـــادة التفهم والمشاركة الإيجابية والبناءة، وبما يسهم في رفع الروح المعـــنوية للعاملـــين وإحـــساسهم بالمشاركة الفعالة في صنع حاضرهم ومستقبلهم الوظيفي في المنشأة

ح- **لتحقـــيق الرقابة الفعالة والمتابعة الحثيثة للسلوكيات الإدارية للمديرين فـــي كافـــة** مستويات الإدارة (عليا- وسطى- تنفيذية) بشكل يؤيد تنفيذ الخطط.

---

[1]- سيد محمد جاب الرب، إدارة الضغوط التنظيمية كأحد العوامل المحددة للكفاءة الإدارية العليا في المنظمة،

الضغوط والمفاهيم الأخرى

١- الضغوط والقلق

القلق هو حالة غير محددة للفرد تعبر عن عدم شعوره بالسعادة تجاه المستقبل وهو يعتبر نتيجة سيكولوجية لتعرض الفرد للضغط ولنقص إشباع الحاجات، كما أنه أكثر الأعراض السيكولوجية الملحوظة لضغط العمل كما يقل الشعور بالقلق بزيادة الشعور بالذات :

ومن هنا تبرز نقطتان أساسيتان للاختلاف بين ضغط العمل والقلق هما:

أ- أن ضغط العمل يعتبر سبباً مباشراً لظهور القلق.

ب- في حين أن ضغط العمل له جانبان أحدهما سلبي والآخر إيجابي، فإن القلق يعبر عن الجانب السلبي فقط لضغط العمل.

٢- الإحباط

ويعبر عن إعاقة الفرد عن الوصول لأحد الأهداف الهامة التي يرغب في تحقيقها، أو منعه من التصرف بالطريقة التي يفضلها للقيام بعمله.. [1] كما يزداد هذا الشعور كلما تزايد مستوى الضغط الذي يواجهه الفرد أي أن الاختلافات الأساسية بين ضغط العمل والإحباط تتمثل فيما يلي:

- إن ضغط العمل يمثل سبباً رئيسياً ومباشر لحدوث الإحباط.
- بينما ضغط العمل له جانبان أحدهما سلبي والآخر إيجابي، فإن الإحباط يعبر عن الجانب السلبي فقط.

١- Gray Johns, " Organizational Behavior: Understanding life at work; " Scitt, Foresnan, Boston 1988, p.p. 468, 469.

- إن ما ذكر في النقطة (أ) لا يعني أن ضغط العمل هو السبب الوحيد للإحباط، حيث أن هناك أسباباً أخرى للإحباط مثل:
  1- التأخر عن تحقيق الهدف.
  2- نقص الموارد الجسمانية والشخصية اللازمة لتحقيق أهداف الفرد.
  3- فقدان أحد المهارات نتيجة الترقية أو النقل.
  4- الفشل في تحقيق الهدف ذاته.

- إن إصــابة مــستوى الإدارة الوســطى بالإحباط الناشئ عن ارتفاع مــستوى ضــغط العمــل يــؤدي لانعكاس ذلك على كافة مستويات المنظمة.. [1]

٣- التعب

يعرف التعب بأنه "فقدان الكفاءة وعدم الرغبة في القيام بأي مجهود عقلي أو جــسماني" وينــشأ الــتعب كنتيجة للمجهود المستمر والمكثف، وينتهي أثره بحــصول الفرد على الراحة والنوم، ويعضد ذلك ما جاء بالموسوعة الأمريكية حــيث أوضــحت أنه يحدث نتيجة للمجهود العقلي والذهني الزائد والمكثف وكــذلك عــرفته الموسوعة العالمية بأنه استجابة تنشأ عن طريق العمل بشكل كثيف، وينتهي الإحساس به عن طريق الراحة .

ويمكن إبراز نقاط الخلاف الأساسية بين الضغط والتعب فيما يلي:

أ- في حين تتنوع مصادر ضغط العمل، فإن التعب غالباً ما ينتج عن مصدر واحد هو عبء العمل الزائد.

---

(1)

- Carol Fewster, " Stress, Industrial society Magazine, September, 1989, p29.

ب- بينما ينتهي التعب بالحصول على قدر من الراحة والنوم، فإن ضغط العمل غالباً ما يستمر.

ج- في حين أن من يتعرض للتعب يتوقف عن العمل، فإن الأمر ليس كذلك بالنسبة لضغط العمل.

٤- الإجهاد

ويعني " عدم قدرة الفرد على تحمل أو مواجهة الضغوط التي تواجهه، أي أنها حالة فقدان لجميع القوى التي يمتلكها الفرد، كما أنه نتيجة فسيولوجية لضغط العمل" (١)

ويمكن إبراز نقاط الاختلاف الأساسية بين الضغط والإجهاد فيما يلي:

أ- إن الإجهاد يعتبر من النتائج الفسيولوجية المترتبة على ضغط العمل.

ب- بينما ضغط العمل له جانبان أحدهم سلبي والآخر إيجابي فإن الإجهاد يمثل الجانب السلبي فقط.

ج- ينشأ الإجهاد من الفرد فقط بينما ينشأ الضغط من البيئة والمنظمة وجماعة العمل والفرد.

٥- الاحتراق:

هو استجابة للضغط المستمر المزمن الذي يؤدي لإجهاد مادي أو نفسي للفرد وينشأ كنتيجة للضغط والعوامل الشخصية وعوامل متعلقة بالعمل التي تزيد عن طاقة الفرد وقدرته على التحمل وأعراضه هي:

١- أعراض فسيولوجية هي الصداع والقرحة المزمنة.

٢- أعراض سيكولوجية هي الغضب والإحباط.

٣- أعراض سلوكية هي تدهور الأداء وسرعة الغضب

١- As Hornby, "Oxpord Advanced Learners Dictionary of current English; " Oxpford university, London, 1974, mp. 214.

وقـد قـام المركز القومي للصحة والأمن الوظيفي الأمريكي بوضع الجدول التالي للتفرقة بين الضغط والاحتراق:

الفرق بين الضغط والاحتراق

	الضغط		الاحتراق
١	يشعر الفرد بالتعب.	١	يشعر الفرد بالإجهاد المستمر.
٢	يعاني الفرد من القلق.	٢	يعاني الفرد من التوتر الشديد.
٣	يؤدي للشعور بعدم الرضا الوظيفي.	٣	يؤدي للشعور بالملل، والضيق من العمل.
٤	يؤدي لانخفاض الولاء الوظيفي.	٤	يؤدي لانتهاء الولاء الوظيفي.
٥	يؤدي لتقلب المشاعر.	٥	يؤدي لفقدان الصبر وعدم الرغبة في الحديث مع الآخرين.
٦	يؤدي للشعور بالذنب.	٦	يؤدي للشعور بالإحباط الذهني.
٧	يؤدي لصعوبة التركيز ونسيان أمور كثيرة.	٧	يؤدي لعدم شعور الفرد بأنه كثير كثير النسيان.
٨	يـؤدي لتزايد التغيرات الفسيولوجية مثل ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم.	٨	يؤدي للاضطرابات النفسية.

أنواع الضغوط

يمكن تقسيم الضغوط من حيث تأثيرها إلى نوعين هما:

(أ) الضغوط الإيجابية:

وهـــي الـــضغوط المفضلة أو المرغوب فيها ، وعلى المستوى الوظيفي قد يتعـــرض العامل لعديد من هذه الضغوط مثل اجتياز اختبار ما أو دورة تدريبية معينة للترقي أو للنقل إلى موقع وظيفي أفضل، أو تحقيق معدلات الأداء العادية أو أن يحوز رضا رئيسة المباشر عنه عندما يلتزم بالأداء وفي المواعيد المحددة ..... الخ. وقد أوضح بعض الكتاب الحاجة إلى ضغوط مثالية للوظيفة حيث أن الهـــدف من إيجاد وظيفة فعالة للضغوط هو أنها تستخدم كمنبه أو كأداة تحذير للمـــشاكل التي تتعرض لها المنظمة والأفراد بالإضافة إلى تقليل حدة وآثار هذه المشاكل **وقد أوضح Forbes المؤشرات التالية فيما يتعلق بالضغوط الإيجابية التي تحدث بين الموظفين:**

١- ارتفاع حجم النشاط وقوته.

٢- زيادة الدوافع.

٣- تعلم الهدوء وعدم الانفعال تحت الضغوط.

٤- القدرة على إدراك وتحليل المشاكل.

٥- زيادة القدرة على التصرف.

٦- زيادة القدرة على التذكر والتركيز والاسترجاع.

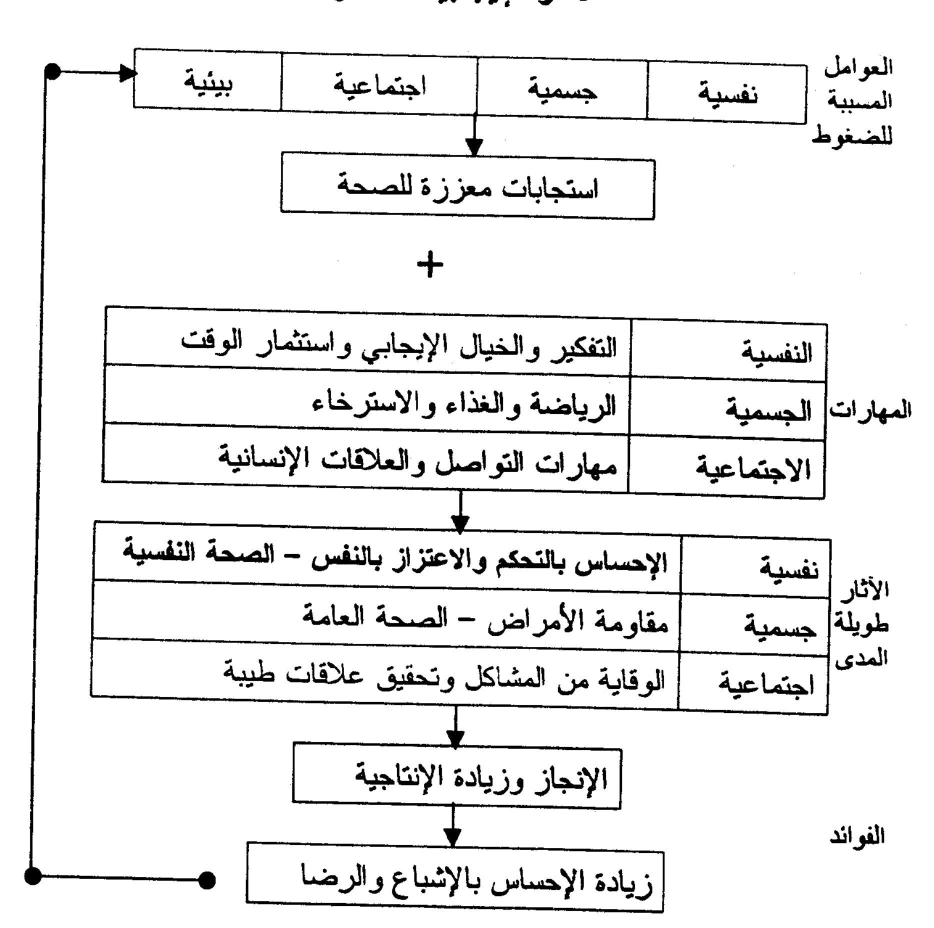
٧- التفاؤل نحو المستقبل.

٨- تـــساعد الـــضغوط الإيجابية الفرد على تحديد خطوط المواجهة "الموت" مـــثل تـــاريخ اســـتحقاق الضرائب وتقديم تقارير الأداء الوظيفية وتذكر تاريخ بداية ونهاية العمل

٩- تعتبـــر الـــضغوط الإيجابـــية أداة مساعدة للفرد نحو توفير الدافع لحل المواقف المتعارضة مع الآخرين بأقل قدر ممكن من الضرر.

ويمكـــن للمدير أن يستخدم هذه المؤشرات لتقدير مسئوليات الضغوط الواقعة على العاملين معه، بحيث إذا اختلت هذه المؤشرات وساءت فإن ذلك ينبه بوجود ضغوط سلبية في بيئة العمل يجب الاحتياط لها.

الآثار الإيجابية للضغوط



(ب) الضغوط السلبية:

وهي الضغوط غير المفضلة والتي تسبب الضرر والأذى والمرض للأفراد، وتركز معظم الكتابات على التعامل مع الضغوط بمفهومها السلبي..

والضغط السلبي كما عرفه أحد الكتاب " عبارة عن قليل أو كثير من الاستارة التـي ينـتج عنها أذى أو ضرر على عقل أو جسم الفرد مثل (تعرضه لبعض أمـراض القلـب وتصلب الشرايين والسكتة) أو من الناحية النفسية مثل (الفتور واللامبالاة والتسيب والسأم والأرق والنظرة التشاؤمية للأمور ..... الخ) أو من الناحية الوظيفية مثل (انخفاض الإنتاجية وزيادة معدلات الغياب وغيرها).

ويـستطيع المديـر أن يدرك هذه المؤشرات ويتعرف على درجة الضغوط الـواقعة علـى العاملـين معه وأن يساعدهم على التعامل مع هذه الضغوط أو التعرف على مصادرها التنظيمية ومحاولة علاجها أو التخفيف منها.

إن مـساعدة المديـر لمرءوسـيه على التكيف مع الضغوط يؤدي إلى زيادة فاعلـية الأفـراد في الأداء، كما يترتب عليه زيادة حجم الضغوط التي يعتبرها الفـرد إيجابـية.. **وقـد بـين أحد الكتاب أن هناك ثلاثة مناطق للضغوط التي يتعرض لها الفرد هي:**

منطقة الضغوط		
منطقة الضغوط السلبية المرتفعة	١٠	**مرتفع جداً**
	٩	
	٨	
	٧	
منطقة الضغوط الإيجابية	٦	**حجم الضغط**
	٥	
	٤	
	٣	
منطقة الضغوط السلبية	٢	**منخفض جداً**
	١	
	٠	

الأولى: منطقة الضغوط الإيجابية:

وهـي تعنـي ذلك القدر من الضغوط والذي يؤدي إلى تحسين صحة وأداء الفرد وتجعله راضياً .. ويوضح الشكل السابق أن هناك علاقة بين حجم الضغط والوقت

الـذي يقضيه الفرد في كل منطقة كما يبين الشكل أيضاً أن الضغط الإيجابي أو المعتدل يعادل ٤/١٠ حجم الضغط الكلي.

ولـذا يـرى بعـض الكتاب إن المصدر الشائع للضغوط الوظيفية هو عدم التطابق أو عدم التوافق بين متطلبات الوظيفة ومنطقة الضغوط الإيجابية للعامل[١] وتتأثـر هـذه المـنطقة بمستويات الطاقة البدنية للفرد وبخبرته وقوة شخصيته وموقع العمل الذي يشغله.

الثانية: منطقة الضغوط السلبية الزائدة:

وهـو ذلك القدر من الضغوط السلبية الذي يزيد عن قدرة وتحمل الفرد له، فعـندما يتعـرض الفـرد لضغوط متزايدة نتيجة مرض مزمن أو اضطهاد من رئيس مباشر في العمل فعندئذ تكون الضغوط السلبية متزايدة.

الثالثة: منطقة الضغوط السلبية المنخفضة:

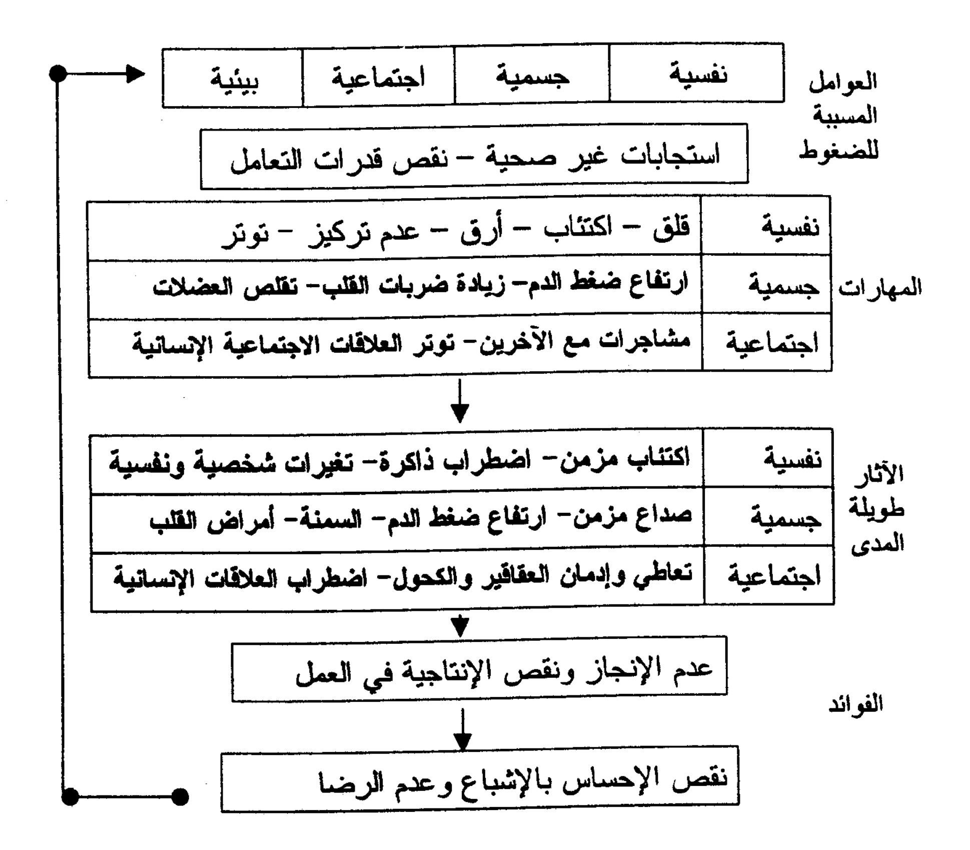
وهـي عـبارة عـن ذلك القدر من الضغوط التي يتعرض لها الفرد ويكون تأثيـرها محدود، فهي لا تحس الفرد على الأداء كما أنها لا تخلق لديه الدافع أو الحافز على تحدي الصعاب.

وكل من منطقة الضغوط السلبية المتزايدة أو المنخفضة تؤديان إلى نتائج قد تكـون متشابهة أو مختلفة من حيث قوة تأثيرها مثل حدة الطبع والقلق والأرق والانفعال والتوتر وهي تختلف من فرد لأخر.

١- Jerry E. Bishop " Age of Anxiety " wall stress journal, western. April No. 2 1979 pp. 1 – 26 .

هذا ويوضح الشكل التالي الآثار السلبية لضغوط العمل

الآثار السلبية لضغوط العمل



ويتضح مما سبق أن:

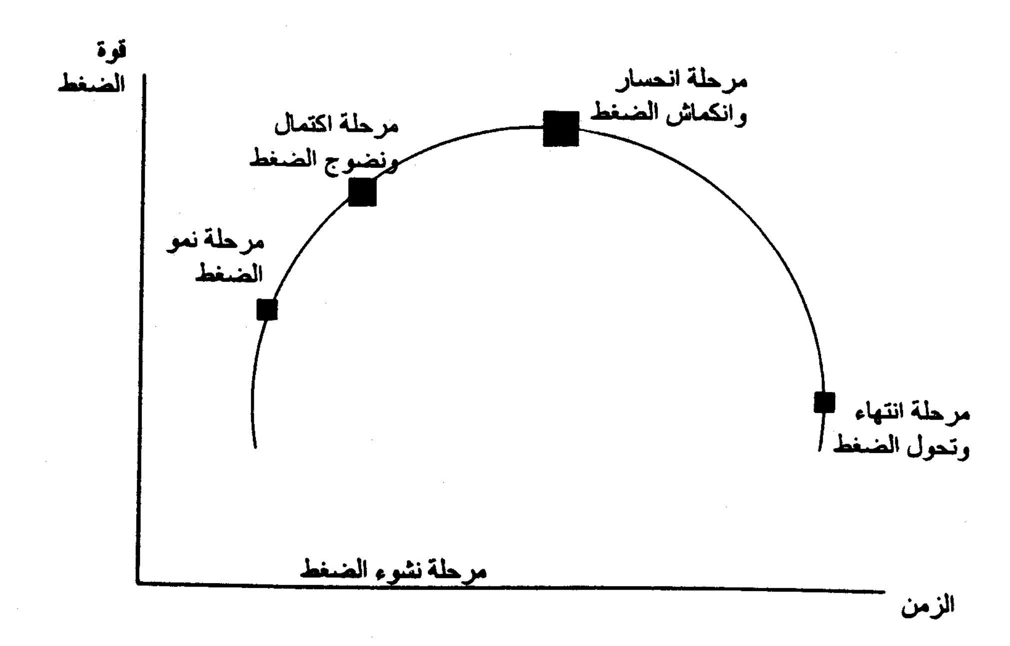
١- الضغوط لا يمكن تجنبها في كثير من الأوقات.

٢- للضغوط جانبين، الجانب الإيجابي المرغوب فيه لتحسين الأداء وتحقيق الأهـداف وتخطي الصعاب، والجانب السلبي غير المرغوب فيه لأن له تأثير ضار على الفرد.

٣- الضغوط السلبية يمكن أن تكون منخفضة غير مؤثرة ومتزايدة تؤدي إلى مشكلات عديدة.

٤- القدر المناسب من الضغوط يتفاوت من شخص لأخر وتزداد مقدرة الفرد كلما أستقر أطول فترة ممكنة في منطقة الضغوط الإيجابية.

دورة حياة ضغوط العمل [1]



أ- مرحلة نشوء الضغط:

وهـــي تمـــثل مرحلة الميلاد للضغط الإداري، والتي تبدأ معها ظهور أولى بوادر وأعراض هذا الضغط في شكل بدائي أولي غير مباشر، وأن كان يبدو لمـــتخذ القـــرار أنـــه غير ذو أهمية، ويؤدي هذا إلى التغاضي عنه أو عدم الـــتعامل معـــه إلا بالإهمـــال وعـــدم الاستجابة، وبالتالي يتولد لدى القوى الـــضاغطة دافـــع قوي نحو توليد مزيد من الضغوط، ويتحول ذلك الضغط الوليد في هذه المرحلة إلى مرحلة النمو.

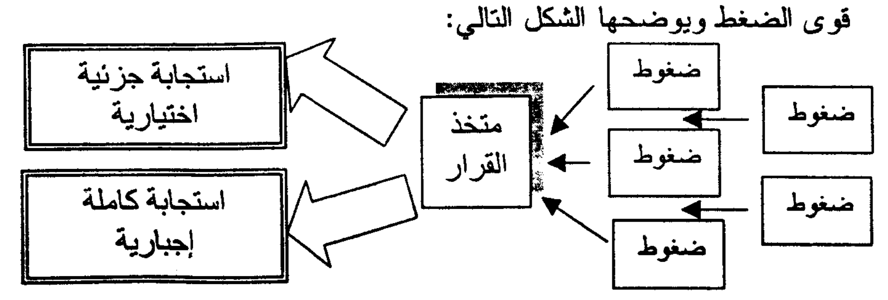
[1] د. محسن خضير –

ب- مرحلة نمو الضغط:

وفي هذه المرحلة تكون القوى الضاغطة استكملت عدتها وأحكمت سيطرتها على متخذ القرار الإداري، وأدركت أين مواطن الضعف التي يمكن الضغط علـيها لديـه، وأين تكمن مناطق الاختراق التي من خلالها تنفذ إلى كل من عقـل ووجدان متخذ القرار فتسيطر على أفكاره وعلى عواطفه، ومن خلال هـذه الـسيطرة تعمل على التحكم في سلوكه وفي قراراته، ومن خلال هذا التحكم يتم توجيه هذا السلوك وتلك القرارات في الاتجاه المرغوب من جانب تلك القوى الضاغطة، عندما يصل الضغط إلى مرحلة النضج.

ج- مرحلة اكتمال ونضوج الضغط:

وفـي هـذه المـرحلة يصل الضغط الإداري إلى قمته، وبمعنى أخر يكون الـضغط الإداري قـد بلغ الدرجة التي أصبح يستطيع معها أن يحرك متخذ القـرار إلـى الوجهة المطلوبة. أي أن يكون الضغط أكبر من مقاومة متخذ القـرار، ولا يملـك متخذ القرار أمامه إلا الاستجابة له، والانصياع لمطالب قوى الضغط ويوضحها الشكل التالي:



د- مرحلة انحسار وانكماش الضغط الإداري:

وتبدأ هذه المرحلة عندما يتحقق جانب هام ورئيسي من المطالب التي تنادي بهـا قوى الضغط الإداري، أو بوصولها إلى اتفاق مع متخذ القرار، ومن ثم تـبدأ هـذه القـوى بتخفيف الضغط على متخذ القرار، بل ومساعدته وتقديم دعمها له، ومن ثم تبدأ في التحول من المعارضة إلى المهادنة ومن المهادنة

إلـــى التعاون والمشاركة الجزئية، ثم إلى المشاركة الكاملة والتعاون الكامل وبلا حدود، ويختفي الضغط الإداري.

هـ- **مرحلة اختفاء وانتهاء أو تحول الضغط إلى مجالات عديدة:**

وتأتي هذه المرحلة عندما تتحقق مطالب قوى الضغط الإداري بالكامل، ومن ثـــم تفقد هذه القوى المبرر والسبب في تكتلها واستمرارها، ومن ثم لا يكون أمامها إلا خيارين هما:

١- الـــتفكك والانـــصراف عن الاستمرار في الضغط على متخذ القرار الإداري لتحقق مطالبهم بالكامل.

٢- الـــتحول إلـــى جماعـــات وقوى ضغط أخرى لمساعدتها في تحقيق مطالبها خاصة إذا ما كانت هذه المطالب تجد هوى في نفوس القوى الضاغطة الأولية أو تحقق لها بعض المكاسب والمصالح.

وأيا ما كانت المرحلة التي يمر بها الضغط الإداري، فإنه يجب على كل من الـــباحث الإداري، والمحلـــل الإداري، ومـــتخذ القـــرار الإداري في المنشآت الاهـــتمام بدراســـة كـــل مرحلة، خاصة وأن كل مرحلة من هذه المراحل لها خصائصها ولها متطلباتها عند التعامل.

مصادر ضغوط العمل

أولاً: المصادر الشخصية:

أوضحت البحوث أن الضغط الذي يعاني منه الفرد في أحد مجالات حياته، مثل المنزل أو المدرسة، قد يؤثر في مستويات العمل ونخص بالذكر هنا الأحداث المهمة السلبية، مثل وفاة الزوج، أو شخص عزيز، أو الإصابة بمرض عضال، أو حدوث الطلاق، أو انفصال، أو مشكلات مالية حادة. هذا بالإضافة إلى الأحداث الإيجابية، مثل الزواج، وولادة طفل، والتمتع بالإجازات. وتتميز هذه الأحداث بأهمية فائقة قد تؤدي إلى ظهور أمراض جسدية مرتبطة بالضغط، وتؤثر سلبياً في الأداء المهني للفرد.

وأدى الاهتمام بالضغط إلى تطوير مقاييس لتحديد تاريخ الضغط لدى الفرد؛ فمثلاً: يهتم أحد المقاييس بتحديد مقدار شدة الضغط المرتبط بالأحداث المهمة التي مرت على الفرد أثناء السنة الفائتة. ويعطينا هذا المقياس بياناً بالأحداث المهمة المثيرة للضغط لدى الفرد أن الدرجات على هذا المقياس قد تفيد في التنبؤ بالأداء المهني، والتغيب، والاستقالة. فالأفراد الذين يتعرضون إلى ضغط عالي يميلون إلى التغيب، وتغيير وظائفهم أكثر من الذين يتعرضون إلى عدد من حوادث الحياة المهمة والمثيرة للضغط [1]

---

[1] سليم إبراهيم الحسين – نظم المعلومات الإدارية – عمان مؤسسة الورق للنشر والتوزيع ١٩٩٨.

مقياس التوافق الاجتماعي

الرقم	الحوادث المهمة	قيمة شدة الضغط
١	موت الزوج	١٠٠
٢	الطلاق	٧٢
٣	تشتت العائلة	٦٥
٤	السفر الطويل	٦٤
٥	قضاء عقوبة في السجن	٦٢
٦	موت شخص عزيز من العائلة	٦٣
٧	مرض أو الإصابة بجروح شديدة	٥٢
٨	الزواج	٥٠
٩	الفصل من العمل	٤٧
١٠	نهاية الطلاق وعودة الزوج أو الزوجة	٤٥
١١	الإحالة على المعاش	٤٥
١٢	تغير في الحالة الصحية	٤٤
١٣	الحمل	٤٤
١٤	الفروق بين الجنسين	٢٩
١٥	ميلاد طفل جديد	٢٩
١٦	تطوير العمل والتجارة	٢٨
١٧	تغيير في الحالة المادية	٢٧
١٨	موت صديق	٢٦
١٩	تغيير المهنة	٢٥
٢٠	المجادلة مع الزوجة	٢١
٢١	دين عالي للبنوك أكثر من خمسين ألف دينار	٢٠
٢٢	نهاية قرض من البنك	٢٩
٢٣	تغيير في مسئوليات العمل	٢٩

٢٤	مغادرة الابن أو الابنة بيت الأسرة نهائياً	٢٩
٢٥	مشكلات مع زوجة الابن	٢٨
٢٦	تحقيق إنجاز مهم جداً	٢٦
٢٧	توقف الزوجة عن العمل	٢٦
٢٨	نهاية الدراسة أو بدايتها	٢٥
٢٩	تغير في ظروف الحياة	٢٤
٣٠	تغير العادات الفردية	٢٣
٣١	مشكلات مع الرئيس في العمل	٢٠
٣٢	تغيير ساعات العمل أو ظروفه	٢٠
٣٣	تغيير السكن	٢٠
٣٤	تغيير المدرسة	٢٩
٣٥	تغيير في طرائق قضاء أوقات الفراغ	١٩
٣٦	تغيير في النشاط الذهني	١٨
٣٧	قرض أقل من خمسين ألفا	١٧
٣٨	تغيير في عادات النوم	١٦
٣٩	تغيير في عدد مرات لقاء العائلة	١٥
٤٠	تغيير في عادات الأكل	١٥
٤١	عطلة أو إجازة	١٣
٤٢	أعياد الميلاد أو العيد الأكبر	١٢
٤٣	مخالفات صغيرة للقانون	١١

ويمكن تلخيص النتائج الخاصة بهذا المقياس فيما يلي:

المستوى	عدد الوحدات	النتيجة
المستوى الأول	أقل من ١٥٠ نقطة	حالة صحية جيدة
المستوى الثاني	أكثر من ١٥٠ إلى أقل من ٣٠٠	احتمال الإصابة بمرض خطير ٥٠ %
المستوى الثالث	أكبر من ٣٠٠ نقطة	احتمال الإصابة بمرض خطير ٧٠ %

وعندما يفكر الناس في شخص كثيراً ما يصيبه ضغط العمل يتبادر إلى أذهانهم صورة شخص يبذل جهداً كبيراً، ويبحث عن وظائف تتضمن واجبات كثيرة، ومسئوليات لا تنتهي.

وهي أيضاً صورة شخص لا يجد وقتاً لإنجاز ما يأخذه على عاتقه من أعمال: هل هذه الصورة دقيقة؟ وتشير البحوث إلى وجود مثل هؤلاء الأشخاص حقيقة، وأطلقوا عليهم نمط (أ) من الشخصية وهي تتميز بدافعية عالية جداً، ورغبة عارمة في المنافسة. مع وجود إحساس بأن كل شيء عاجل ومهم جداً. يتصف بأدنى درجة ممكنة من التأني أو الصبر. ويخفي درجة كبيرة من العدوانية. ويهمنا أمر هذا السلوك؛ لأن البحوث تشير إلى أن أصحاب هذا النمط من الشخصية أكثر تعرضاً إلى الإصابة بأمراض القلب، بما في ذلك السكتات القلبية القاتلة أكثر من الذين لا يملكون هذا النمط من الشخصية (ب). كما تشير إلى أن هذا النمط من الشخصية مرتبط بالضغط، ونتائجه، ولا يوجد فرق بين الإناث والذكور في هذه المسألة [1].

ولا تشير البحوث إلى أن من يمتلكون نمط (أ) من الشخصية يعانون من ضغط كبير، فعلى الرغم من أن هؤلاء الأفراد يصفون أعمالهم بأنها تتضمن مسئوليات أكبر، وأعمالاً أكثر، إلا أنهم لا يعانون من درجات أعلى من الضغط، بعبارة أخرى، يظهر أن هؤلاء الأفراد يميلون إلى الترحيب بالعمل الكثير والمسئولية العالية، ولا ينظرون إلى ما يكلفون به على أنه مصدر ضغط. على آيه حال، يبدو أن هذا الإنكار، أو عدم الانتباه إلى الضغط، يؤدي إلى زيادة خطورة الإصابة بأمراض القلب. لكن الدراسات تظهر إلى أن النمط من الشخصية يميل إلى أن يكون في مراكز عالية، وإلى الحصول على مرتبات مجزية.[2]

---

(1) عوض منصور وآخرون – علم الإدارة – دار الفرقان للنشر والتوزيع عمان ١٩٩٦ .

(2) عبد الفتاح عارف وآخرون – استراتيجيات إدارية – دار البازوي العلمية – عمان ١٩٩٨ .

ومن العوامل الفردية المؤثرة في نمط الشخصية حساسية الفرد للضغط أكثر مــن الأفراد الذين يتمتعون بشيء من المقاومة، وصلابة الشخصية. أما مفهوم الصلابة فهو يعني أن الأفراد الذين تتصف شخصياتهم بالصلابة يتميزون بقدرة عالــية على مقاومة النتائج السيئة، والمؤلمة للضغط بسبب أسلوبهم في معالجة الحوادث المسببة للضغط، فهم بدلاً من أن ينظروا إلى المواقف المثيرة للضغط على أنها مهددة لهم، ومصدر خطر، يعتبرونها تحدياً يفترض مواجهته. كما أنهم يــثقون بقــدرتهم علــى التأثير في مجرى حياتهم، أنهم ملتزمون، ومخلصون لــوظائفهم. وعلى العكس من ذلك، فإن فقدان صفة الصلابة مرتبط بمسئوليات عالية من الإحساس بالضغط.

وهــذا ما يشير إلى أن الذين لا يتمتعون بهذه الصلابة يمكن أن يكونوا أكثر عرضة، وتأثراً بالاكتئاب والأمراض المتصلة بالضغط مثل الإحباط.

* والآن عزيزي القارئ انتبه

أعراض الإحباط

- عندما تشعر بعدم التعاون.. حينما يتطلب الأمر بذل المزيد من الجهود..
- عندما تشعر بالتردد عند القيام بأعمال إضافية.
- عــندما تشعر بالرغبة في إطالة مدة الاستراحات الممنوحة سواء لتناول الشاي أو الوجبات لكسب أكبر قدر ممكن من الراحة.
- عندما تشعر بعدم أهمية مواقيت إنجاز العمل.
- عندما تشكو وتتذمر بصورة مستمرة من أشياء تافهة.
- عندما تشعر بعدم الرغبة في الامتثال للإرشادات والأوامر المعطاة.
- عــندما تلقــي اللوم على الآخرين حينما تسير الأمور في غير مجراها الصحيح.
- **عند تزايد الصعوبة في أداء الأعمال عن ذي قبل.**
- **عند تزايد معدلات الغياب وإصابات العمل.**

استبيان

الشخصية وضغوط العمل *

ضع أمام كل جملة الرقم الذي يمثل إجابتك:

١= أبداً ٢= نادراً ٣= أحياناً ٤= غالباً ٥= دائماً

١- مقابلة أصدقاء أو معارف جدد يشكل ضغطاً كبيراً علي.

٢- أقاربي وأصدقائي يعتقدون أني أعمل بجد، وأتعب من يعمل معي.

٣- الظروف هي سبب ما يحدث لي في حياتي.

٤- أفضل أن أعمل وحدي، إذا وجدت الفرصة لذلك.

٥- إذا لم يكن المطلوب مني واضحاً جداً، أشعر بالقلق.

٦- أفخر دائماً بأنني أنجز معظم الأعمال بإدارتي (قسمي) وبأنني أول من يحقق المستهدف من الخطة.

٧- أحس بضغط شديد إذا اضطررت إلى اتخاذ قرار بشأن العمل.

٨- تأثيري قليل جداً على من بأيديهم سلطة اتخاذ القرارات.

٩- يقل إنجازي عندما يكون العمل جماعياً.

١٠- أعتمد على آراء الناس أكثر من رأيي.

١١- أفضل الدخل الثابت أكثر من تفضيلي لوظيفة كبيرة المسئولية والأعباء.

١٢- أعمل عادة تحت ضغط الوقت.

١٣- بما أن من المستحيل تغيير الشركة/ المؤسسة الكبيرة، فأني أتوافق مع الأشياء كما هي.

١٤- أميل إلى الانسحاب أكثر من مواجهة الناس بالمشاكل.

---

* د. محمود صبحم

١٥- إذا نجحت الطريقة التي أتبعها في العمل، لا أغيرها.

١٦- أحتاج إلى ثناء الآخرين حتى أشعر بنجاحي في العمل.

١٧- بما أنني لا أريد الفشل، فإني أتحاشى المخاطرة.

١٨-نادراً ما يكون شعوري إيجابياً نحو نفسي.

١٩- أقلق جداً من أي تغير في الروتين الذي أعتاد عليه.

٢٠- لا أفصح للآخرين عما في نفسي.

٢١- أنا قلق وحذر في المواقف الجديدة.

٢٢- أنتج كثيراً، في وقت قليل.

٢٣- بسبب العمل، لا أجد فرصة لكي أفعل الأشياء التي أحبها.

٢٤- أشك في نفسي إذا انتقدني أحد.

٢٥-أفتخر بأنني مرتب، نظيف المظهر، دقيق المواعيد.

٢٦- لا أحب ارتياد الحفلات أو الأمكنة التي يوجد بها عدد كبير من الناس.

٢٧- للحظ دخل كبير في النجاح.

٢٨- أعمل صفقات مع العملاء، أثناء العشاء أو أثناء مباراة رياضية.

٢٩- أنزعج جداً إذا ناقضني أحد.

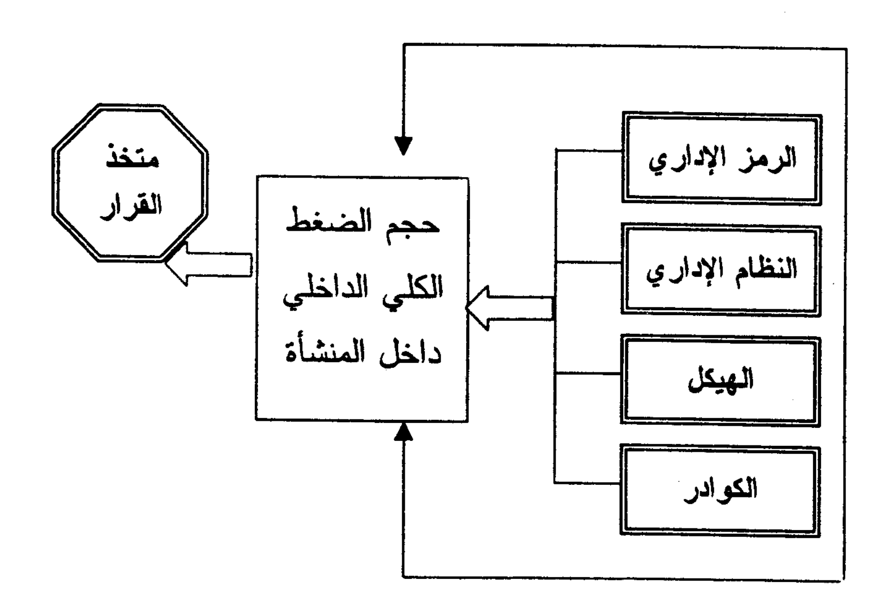
مفتاح الحل

من ٣٠ – ٥٩	لا تأثير للضغوط على شخصية الفرد
من ٦٠ – ٨٩	تتعامل جيداً مع الضغوط
من ٩٠ – ١١٩	انتبه الضغوط سوف تبدأ بإحداث آثارها السلبية على شخصيتك
من ١٢٠ – ١٥٠	دخلت مرحلة الخطر وأصبحت تعاني من الضغوط .

ثانياً: المصادر التنظيمية *

(أ) المصادر الداخلية:

ويقـــصد بهـــا تلـــك المصادر النابعة من داخل المنظمة نفسها والمتولدة عن أسباب داخلية بحتة وهي منقسمة إلى الأنواع التالية:



(أ) الضغوط الناجمة عن الرمز الإداري " سمعة المنظمة " :

وهنا يتعين على متخذ القرار أن يحمي الرمز الإداري للمنظمة من كل ما من شأنه أن يهدد الانطباع الإيجابي عنها لدى الجمهور وبصفة خاصة ما يلي:

* د. محسن أحمد خضيري – الضغوط الإدارية ص ١٦ وما بعدها.

١- الشائعات التي يطلقها المنافسين عن السلع والخدمات التي ينتجها.

٢- التغيرات في المواصفات والألوان وتشكيلة المنتجات بالشكل الذي يؤثر على جودة المنتجات والخدمات المقدمة.

٣- السياسات التي ترتبط بالبيئة والتلوث الناجم عن نظام التشغيل بالمنظمة.

٤- الخدمات الأخرى التي تقدمها المنظمة للجمهور.

(ب) الضغوط الناجمة عن النظام الإداري:

وهنا نرى أن النظام الإداري يتكون من:

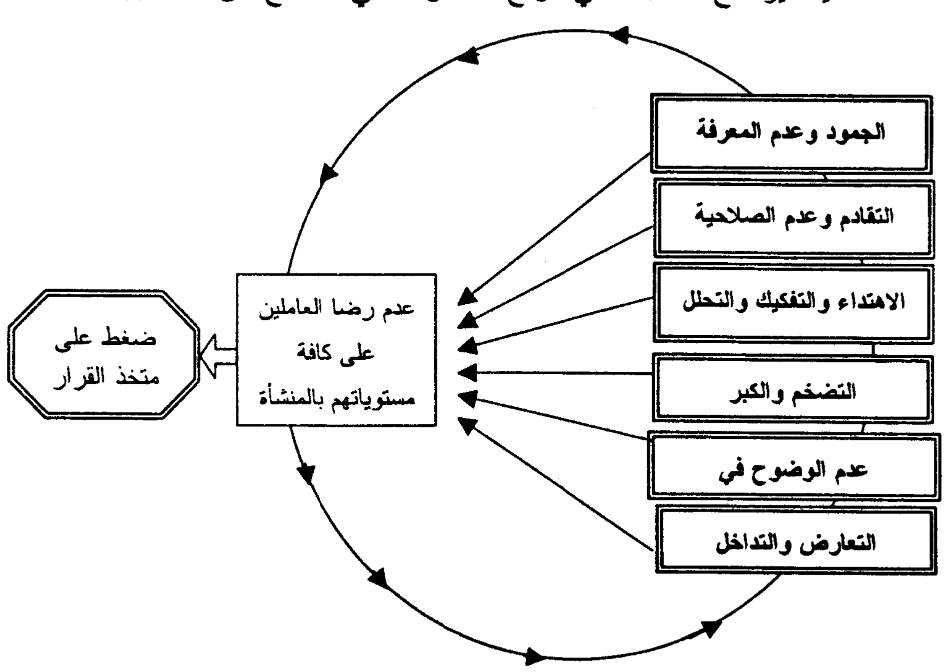
المدخلات: وتتمثل الضغوط هنا بجودة المنتجات للخامات المتاحة ومدى توافرها عند الطلب والطاقة التشغيلية للآلات والمعدات ومهارة الأيدي العاملة ودوافعها ومدى رضائها عن الأجور والحوافز.......

نظام التشغيل: وتتمثل الضغوط هنا في زيادة الفاقد والتالف والعادم والمهدر من عوامل الإنتاج أثناء مراحل التشغيل وزيادة المعيب وغير المطابق للمواصفات من الإنتاج النهائي وزيادة الضائع في الوقت والمجهود الإداري.

المخرجات: وتتمثل الضغوط هنا فيما يتعلق بالأسواق ومدى كفاءة وكفاية نظام التوزيع ومنافذ البيع ومدى نجاح الحملات الترويجية التي تقوم بها المنظمة.

(ج) الضغوط الناجمة عن الهيكل الإداري

حيث يوضح الشكل التالي أنواع الضغوط التي قد تنتج عن ذلك الهيكل



(د) الضغوط الناجمة من الكوادر البشرية:

١- كثرة الأعمال:

إن حجم العمل المتوقع يعتبر مسبباً للضغط.. وإذا زادت أعباء العمل بسبب الآخرين أو مبادرة فردية دون مبررات واضحة صار العاملين في موقف صعب.. إذ عليهم أن ينجزوا عدة أعمال في وقت واحد مما يؤدي إلى الإرهاق والإجهاد وما يتبع ذلك من استهلاك طاقتهم مع مزيد من البيلي والتمزق.. ومما يزيد الطين بلة.. تحمل بعض الموظفين العبء الأكبر دوناً عن باقي الموظفين الذين يقومون بأعمال محدودة ولا يساهمون في تحمل الأعباء ولا يكون هناك حل إلا بقيام رئيس العمل بتوزيع الأعباء بعدل

علـــى قوى العمل من الموظفين حتى لا يرتفع ضغط العمل على فئة دون أخرى مما قد يؤدي إلى هبوط المعنويات ونقص الإنتاجية لجميع العاملين على المدى الطويل.

٢- الخوف من الفشل:

عندما يكلف رئيس العمل موظفاً أو مجموعة موظفين بأداء عمل أو مهمة دون معرفة طبيعتهم وإمكانيتهم أو مهارتهم وقدراتهم الوظيفية فإنه يضعهم فـــي حالة ضغط عمل غاية في الشدة حيث يراود الموظف مخاوف الفشل ويدور بذهنه أثناء القيام بالعمل مشاعر مثيرة للقلق وتوقع الفشل والسقوط مع ما يتبع ذلك من أخطاء العمل وأمراض ضغوط العمل والحل في اختيار رئيس العمل للرجل المناسب في العمل أو المهمة المناسبة.

٣- عدم توافر دعم كاف:

مـــن أكثـــر الأســـباب شيوعاً لضغوط العمل هو نقص وسائل الدعم لأداء الوظـــيفة.. إذا كانت الميزانية غير كافية، والإمدادات قليلة، والأدوات غير ملائمـــة، والـــتعاون ضعيف بين الزملاء.. فإن التوتر يسود موقع العمل وتستنزف طاقات الموظفين.

والحـــل: لا عمـــل ناجح بدون الدعم المناسب، وقبول الأعمال بدون هذه الـــدعم يخلـــق حالـــة (ضغط عمل) ويخفض معنويات العاملين ويقلل من مستوى إنتاجيتهم، ويهدد صحتهم.

٤- اضطراب العلاقة بين الموظف ورئيسه:

مـــن أكثـــر أســـباب ضغوط العمل انتشاراً على الإطلاق، وأكثر ضحايا ضغوط العمل تردداً على عيادات الطبيب النفسي من هذه الفئة.. فإذا كان التعامل مع شخص غير متفاهم في الحياة العاملة يخلق حالة من الضغط..

فــإن المــشكلة تكون مهددة في مجال العمل خاصة إذا كان هذا الشخص يمتلك قوة أكثر منك (قوة السلطة) بحكم كونه رئيس العمل.. يعاني بعض الموظفين من ضغوط نفسية شديدة نتيجة لعدم شعورهم بالتفهم أو التقدير أو المــساندة مــن قبل رئيسهم، ويزيد من سوء الموقف إذا كان الرئيس غير كفء إدارياً أو فنياً فإنه غالباً ما يلقي اللوم على الآخرين إذا حدث خطأ ما ولا يقــبل المناقــشة حتى لا يواجه عيوبه.. وهذا يخلق حالة من اللا أمان وعــدم الثقة بين الرئيس والمرؤوس، ويحاول كل منهما حماية نفسه بأي طريقة متاحة ولا حل إلا باختبار الرئيس الكفء القادر على تفهم موظفيه وتقديــر جهودهم وتقديم الدعم الكافي لهم.. الرئيس الجيد هو الذي يسعى دوماً لتحسين قدراته الفنية والإدارية.. وهذا لا يعفي الموظف من مسئولية اضطراب العلاقة مع رئيسه فقد يكون غير كفء مع الآخرين ولا يستطيع القــيام بمهام العمل ويحتاج لتنمية مهارته .. المهم أن مسئولية العلاقة بين الرئيس والمرؤوس مشتركة.

٥- عدم معرفة الموظف لدوره في العمل:

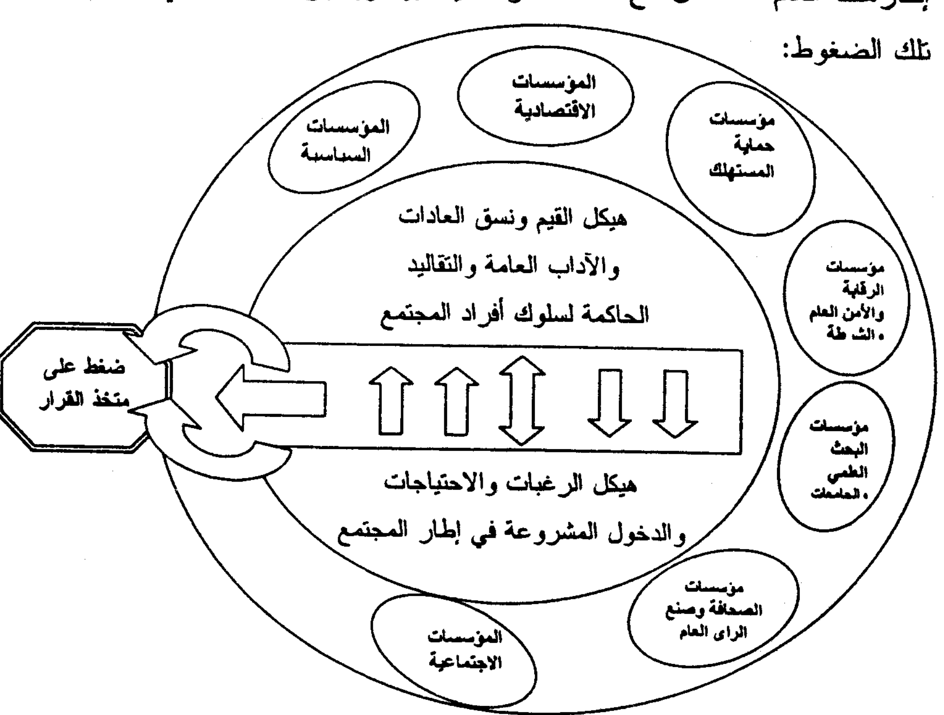
عــندما لا يعرف الموظف حقيقة مسؤولياته وواجباته، وكيفية أداء وظيفته حسب أولوياتها والحدود المنظمة لعلاقتها بالوظائف الأخرى.. فإنه يعيش حالــة مــن ضغط العمل مصحوبة بخوف غامض غير محدد للبحث عن دفاعــات داخلية وخارجية لحماية نفسه.. وغالباً ما يسود التوتر جو العمل وتــشتعل الــصراعات بــين الموظفــين نتــيجة لارتباك الدور واختلاط الأولويات.. كما تحدث المشاكل بينهم

وبــين رئيس العمل لاختلاف تصور كل طرف لطبيعة الدور ومسؤوليات الوظــيفة والأولــويات.. مما يؤدي في النهاية إلى اهتزاز البناء التنظيمي للعمــل وهــبوط معــنويات العاملين ولا حل إلا بتحديد دور فريق العمل ووضوح المسؤوليات والأولويات والحقوق والأهداف.

وهكـــذا فـــإن مواجهة أسباب ضغوط العمل يتجه إلى بناء التنظيم الداخلي للعمل بتحديد الأدوار وإيضاح المسؤوليات والأولويات وتوفير الدعم الكافي لأداء العمـــل أو المهمـــة وتوزيع أعباء العمل على القوى العاملة بطريقة عادلـــة، واختيار القيادات الملائمة فنياً وإدارياً للإشراف على فريق العمل، وفهم طبيعة الموظف وإمكانياته وقدراته ومهاراته لتكليفه بالعمل المناسب.. حتـــى تستطيع تحقيق الحد الأقصى من الأهداف المتوقعة مع الحفاظ على بناء فريق العمل للاستمرار والازدهار.

المصادر الخارجية

ويقصد بها تلك المصادر التي تنجم عن البيئة الإدارية المحيطة بالمنظمة في إطارهـــا العام المتفاعل مع المنظمة والمحيط بها ويظهر الشكل التالي مصادر تلك الضغوط:



حالة عملية

متاعب الوظيفة *

تولـــى الـــسيد/ عنان رئاسة لجنة الجرد المكونة من السيد/ عباس والآنسة/ نرمين، ولقد تم تشكيل هذه اللجنة كطلب من رئيس مجلس الإدارة وكانت مهمتها منحصرة في القيام بالجرد وتقديم تقرير تفصيلي عن مراجعة وجرد المخازن.

هذا، ولقد أوقفت الشركة كافة أنشطة المخازن خلال الثلاثة أيام المفترض أن تنتهـــي خلالها عملية الجرد الميداني، ونبهت الشركة على موظفي المخازن أن يكونوا على أهبة الاستعداد لمساعدة لجنة الجرد.

وبعـــد ٤ ساعات من بدء الجرد، لاحظ السيد/ عنان علامات الاستياء وعدم الرضا على وجه عباس ونرمين، وبدأت (نرمين) شكوتها إليه قائلة:

" أعتقد أننا سنواجه صعوبات في هذه العملية، فلقد بدأت أرى بعض الأمور الـــسيئة، بـــل أننـــي أشم رائحة مؤامرات، كما أنه لا تعجبني نظرات موظفي المخزن والأسلوب الذي يتحدثون به إلي"

وفي نفس اليوم توجه (عباس) إلى السيد/ عنان قائلاً:

" أنني أحس بصعوبة بالغة في أداء المهمة، فعندما استفسر عن شيء من أي موظف، فلا أحصل إلا على اللف والدوران، وليس هناك أحد يريد أن يتعاون، وهم يحاولون إخفاء شيئاً ما"

وعلـــى الـــرغم من احترام السيد/ عنان لكل من نرمين وعباس لخبرتهم في العمل، إلا أنه يعتقد أنه يمكن إنجاز العمل، فهي فرصة جيدة يمكن أن يكسب بها احتـــرام الإدارة العليا، ويلفت نظر رئيس مجلس الإدارة إليه، فهو مقتنع بوقوع كل من نرمين وعباس تحت وطأة ضغوط العمل.

أسئلة:

١- وضح أسباب وقوع نرمين وعباس تحت وطأة ضغوط العمل؟

٢- باعتبارك السيد/ عنان، كيف يمكن علاج هذا الموقف؟

* د. محمود صبحي – إدارة الضغوط – شركة الخبرات الدولية المتكاملة توتاليتي.

استبيان مصادر الضغط [1]

م	العبارة	نعم	لا
١	سبب مشاكلنا العائلية أن زوجي (زوجتي) غيور عليّ .		
٢	أشعر باليأس عندما أتذكر أولادي .		
٣	زوجي مسرف على نفسه .		
٤	ابنتي على علاقة بأحد الشبان .		
٥	دخلي لا يكفي احتياجاتي الأسرية .		
٦	مكانة زوجتي الاجتماعية تؤرقني .		
٧	عدم حصولي على الترقية المناسبة أمر يزعجني.		
٨	أعاني من حالة يأس شديد بسبب مرضي بمرض لا أعرفه.		
٩	مرض أحد أفراد الأسرة يكلفني كثيراً.		
١٠	زملائي يقدمون شكاوي كيدية ضدي.		
١١	سعدت سعادة شديدة لسماع خبر يتعلق بمستقبلي المهني.		
١٢	زوجتي تنفق على ملابسها وماكياجها الكثير.		
١٣	أعيش في بحبوحة من العيش.		
١٤	اضطررت أخيراً أن أترك شقتي لأسباب خارجة عن إرادتي.		
١٥	أحزني فشل أحد أبنائي في التعليم.		
١٦	أشعر بأنني لم أعد أطيق الحياة.		
١٧	زوجي رزين لا يظهر غيرته.		
١٨	منزلي مهدد بالسقوط.		

[1]- نقلاً عن المنظمة العربية للاستشارات الإدارية .

م	العبارة	نعم	لا
١٩	وفاة شقيقي أحزنتني.		
٢٠	زوجي يحرمنا من أن نعيش في مستوى لائق.		
٢١	لأحد أبنائي أصدقاء سوء تسببوا في توريطه في إحدى المشكلات.		
٢٢	جيراني يصعب التفاهم معهم.		
٢٣	قلة الدخل هي سبب مشكلاتنا العائلية.		
٢٤	زوجتي مسرفة.		
٢٥	زيادة ساعات العمل ترهقني.		
٢٦	هناك مشاكل تؤرقني في عملي.		
٢٧	زوجتي لا تنفق مرتبها في المنزل.		
٢٨	أعبائي المالية اضطرتني للاستدانة.		
٢٩	يؤرقني أن منزلي بعيد عن مكان عملي.		
٣٠	كنت أنا السبب في أن أبنتي تركت منزل زوجها.		
٣١	رئيسي في العمل يضطهدني.		
٣٢	زوجي يهددني دائماً بالطلاق.		
٣٣	أعاني طويلاً من الإرهاق.		
٣٤	منذ فترة ورثت مبلغاً كبيراً.		
٣٥	أبنائي غير راضين عن مستوى معيشتهم.		
٣٦	عدد حجرات شقتي قليلة.. وعدد أفراد أسرتي كبير.		
٣٧	أسرة زوجتي تريد أن تشاركني في مرتبها.		
٣٨	لم أكن أرغب في أن يحال زوجي إلى المعاش.		
٣٩	أشعر بالحزن لمرض أحد أفراد أسرتي.		

م	العبارة	نعم	لا
٤٠	زوجتي تعمل رغم إرادتي.		
٤١	اضطر زوجي للاستدانة بمبلغ كبير لزواج ابنتنا.		
٤٢	أولادي يحبون والدهم (والدتهم) أكثر من حبهم ليّ.		
٤٣	تؤرقني الخلافات التي بين ابني وزوجته.		
٤٤	أشك في سلوك زوجي.		
٤٥	أعاني من الحزن والوحدة منذ وفاة زوجتي.		
٤٦	فصلت من عملي لأسباب قانونية.		
٤٧	أكثر مشاكلنا القانونية سببها اقتصاديا.		
٤٨	ابني عقد قرانه دون علمي.		
٤٩	سبب مشاكل زوجتي مع أسرتها يرجع إلى أنها تفضلني عليهم.		
٥٠	القدر هو المسئول عن أن السعادة لا تعرف الطريق إليّ.		
٥١	نقلت إلى عمل آخر يرهقني.		
٥٢	منذ فترة وجيزة كنت أعاني من حالة حزن شديدة.		
٥٣	زوجي ينفق على مزاجه الخاص مبلغاً كبيراً يؤثر على مستوى معيشتنا .		
٥٤	زوجتي تفضل عملها على حياتنا الزوجية.		
٥٥	ارتكبت في عملي مخالفات يعاقب عليها القانون.		
٥٦	لا أطيق الحياة بعد أن فقدت أحد أبنائي.		
٥٧	أتمنى أن تترك زوجتي عملها.		
٥٨	أولادي يكلفونني كثيراً في الدروس الخصوصية.		
٥٩	أشعر أن الناس هم سبب تعاستي.		
٦٠	حزنت بشدة لوفاة أمي.		

م	العبارة	نعم	لا
٦١	حققت أملاً بعيد المنال.		
٦٢	فوجئت بعجز كبير في عهدتي.		
٦٣	عندما آوي إلى فراشي استغرق فوراً في النوم.		
٦٤	مساعدة زوجتي (زوجي) لأسرتها تضايقني.		
٦٥	سعدت بإحالة زوجتي إلى المعاش.		
٦٦	زوجتي تركت المنزل وتطلب الطلاق.		
٦٧	أعاني من القلق لوجود علاقة بين ابني وإحدى الفتيات.		
٦٨	لي قضية أمام المحاكم تؤرقني.		
٦٩	انفصلت عن روجي (زوجتي) رغم إرادتي.		
٧٠	حياتي الزوجية مليئة بالسعادة.		
٧١	منذ فترة وجيزة وقعت حادثة فظيعة لأحد أبنائي.		
٧٢	أشعر برغبة شديدة في أن أكون حياة أسرية جديدة.		
٧٣	أصبت بالحزن لوفاة والدي.		
٧٤	أشعر بأن الحياة تتسرب بين أصابعي.		
٧٥	زوجي (زوجتي) يتشاجر معي بسبب وبدون سبب.		
٧٦	أنا السبب في عدم شعوري بالسعادة.		
٧٧	أنا غير سعيدة لوجود علاقة بين زوجي وامرأة أخرى.		
٧٨	أخيراً سعدت سعادة بالغة لنجاح أحد أبنائي.		
٧٩	حبي لزوجي (لزوجتي) يمنعني من الانفصال عنه.		
٨٠	يقلقني أن أحد أولادي له مشكلات تتعلق بالدراسة.		
٨١	حملت دون رغبة زوجي.		
٨٢	يقلقني أن أحد أبنائي لم يكمل دراساته الثانوية/ا الجامعية.		

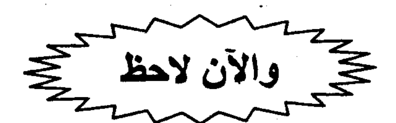
م	العبارة	نعم	لا
٨٣	يسعدني أن تنتظر زوجتي حادثاً سعيداً.		
٨٤	لا أشعر بالميل نحو زوجي (زوجتي).		
٨٥	أحيل زوجي إلى الاستيداع لأسباب قانونية.		
٨٦	تضطر زوجتي بسبب عملها أن تبقى ساعات طويلة خارج المنزل.		
٨٧	أصيب أحد أفراد أسرتي بمرض خطير.		
٨٨	طلقت منذ فترة قريبة.		
٨٩	أحزني فقد صديق عزيز عليّ.		

صحيفة الإجابة

✍ تعطى درجة واحدة لكل عبارة يجاب عنها "بنعم".. ولا تعطي أي درجات للإجابة بـ " لا" .. وذلك ما عدا العبارات التالية:

(١٣ – ١٧ – ٦٣ – ٦٥ – ٧٠ – ٧٩)

تعطي كل واحدة منها درجة عند الإجابة بـ " لا".



✍ ارتفاع قيمة ما تحصل عليه من درجات يوضح مقدار الضغط الذي تعانيه..

✍ العبارات رقم :

١ – ٦ – ١٧ – ٣٢ – ٤٤ – ٤٩ – ٦١ – ٦٦ – ٦٩ – ٧٠ – ٧٢ – ٧٥ – ٧٧ – ٧٩ – ٨١ – ٨٣ – ٨٤.

تسبب ضغوطاً سببها مشكلات أسرية .. (الشك.. الغيرة.. الملل.. المشاجرات).

✍ العبارات رقم

٢ – ٤ – ٧ – ١٥ – ١٦ – ٢١ – ٣٠ – ٣٣ – ٣٥ – ٤٣ – ٤٨ – ٥٠ – ٥٢ – ٥٩ – ٦٣ – ٦٧ – ٦٨ – ٧١ – ٧٤ – ٧٦ – ٧٨ – ٨٠ – ٨٢.

تسبب ضغوطاً سببها مشكلات الحياة الجارية .. (مشاكل الأبناء – الأصدقاء – الحالة العاطفية).

✍ العبارات رقم :

٣ – ٥ – ١٢ – ١٣ – ٢٠ – ٢٣ – ٢٤ – ٢٧ – ٢٨ – ٣٤ – ٣٧ – ٤١ – ٤٧ – ٥٣ – ٥٨ – ٦٤.

تسبب ضغوطاً سببها مشكلات اقتصادية .. (الحاجة إلى المال بالإضافة إلى العادات السيئة كالإسراف والبخل).

✍ العبارات رقم

١٤ ـ ١٨ ـ ٢٢ ـ ٢٩ ـ ٣٦ .

تسبب ضغوطاً سببها مشكلات الإسكان .. (ضيق السكن أو المنزل آيل للسقوط أو علاقات سيئة مع الجيران.. أو البعد عن مكان العمل).

✍ العبارات رقم :

١٠ ـ ١١ ـ ٢٥ ـ ٢٦ ـ ٣١ ـ ٣٨ ـ ٤٠ ـ ٤٢ ـ ٤٦ ـ ٥١ ـ ٥٤ ـ ٥٥ ـ ٥٧ ـ ٦٢ ـ ٦٥ ـ ٨٥ ـ ٨٦ .

تسبب ضغوطاً سببها مشكلات العمل ..

✍ العبارات رقم

٨ ـ ٩ ـ ١٩ ـ ٣٩ ـ ٤٥ ـ ٥٦ ـ ٦٠ ـ ٧٣ ـ ٨٧ ـ ٨٨ ـ ٨٩ .

تسبب ضغوطاً سببها مشكلات فقدان شخص عزيز أو التوتر في الحالة الصحية لأي شخص عزيز علينا.

نظريات ضغوط العمل

أولاً: النظريات الجسمية:

تركز الدراسات الفسيولوجية على أن الضغوط عبارة عن استجابات جسمية غيــر محــددة لمثيرات وعناصر (ضواغط) في البيئة المحيطة، وأن تأثير هذه الــضواغط على الجسم يتم دون تقييم موضوعي من الفرد لهذه الضواغط ، **أي أن هناك تأثير مباشر للضواغط على الجسم، بحيث تتعامل بعض أجهزة الجسم مع المثيرات والضواغط ..**

وأهــم هذه الأجهزة هو الجهاز الطرفي .. ويتلقى الجهاز الطرفي إشارات عن المثيرات والضواغط المحيطة، ثم يقوم بالتأثير على جهازين آخرين مهمين فــي جــسم الإنــسان.. الجهاز الأول هو جهاز الغدد الصماء، والجهاز الثاني العصبي اللاإرادي

وبالرغم من أن هذه النظرية تلقي بعض التعزيز من الدراسات التطبيقية **إلا أنها تعاني من بعض النقص، وعلى سبيل المثال:**

١- تــتجاهل تأثيــر وعــي وانتباه الفرد للأخطار والضواغط حتى يتكون الشعور بالضغط [١].

٢- لا يوضـــح هــذا الاتجــاه أي من الضواغط يرتبط بأي من الأعراض الفسيولوجية للضغط [٢].

٣- أيضاً أن بعض الأعراض الفسيولوجية مثل (سرعة ضربات القلب) قد تكون مرتبطة بعناصر ليس لها علاقة بالضواغط ، وذلك مثل التمرينات الرياضية [٣]

وممــا ســبق يمكــن القول أن هذه النواقص تجعل من الصعب قبول هذه النظرية

---

(1) - Fleming, R.Boum, A. and Singer, J.E. Towerd an integratire apprach to study of stress" Journal of personality and social psychology " 1984, 46, 989-852.

(2) - Mason, J.W. " A historical view of the stress field " port 1. journal of Human stress, 1975, 1,7- 12 .

(3) - MxGrath, J.E (ed) Social and psychological factors in stress N.Y.: holt, ronehort and Winston, 1970.

ثانياً: النظريات الاجتماعية:

تفتـــرض هـــذه النظـــرية أن الإنسان مخلوق اجتماعي بطبعه. وأن وجود ضواغط في البيئة الاجتماعية من حوله قد تسبب له الشعور بالضواغط، والذي يـــؤدي إلـــى عـــدم الـــتوافق الاجتماعي، أو الشعور بالاغتراب، وعدم التكيف والشعور بالظلم .

وتعـــتمد إحـــدى النظـــريات الاجتماعية على أن الفرد يسعى إلى تكوين هيكل علاقـــات اجتماعـــية قـــوية ومـــستقرة، وأن الاضـــطراب في هيكل العلاقات الاجتماعـــية يؤدي إلى توتر الفرد وشعوره بالضغط [١] **وفيما يلي شرح مبسط لهذه النظرية:**

١- أن مقـــدار الـــضغوط التـــي يتعرض لها الفرد ترتبط عكسياً مع مدى استقرار وقوة العلاقات الاجتماعية.
٢- إن مـــدى استقرار وقوة العلاقات الاجتماعية هو دالة لمدى إتباع جموع الأفراد بالأنماط والمطالب التي يفرضها هيكل العلاقات الاجتماعية التي يرتبطون بها.
٣- إن إتـــباع الفـــرد للأنمـــاط والمطالـــب التـــي يفرضها هيكل العلاقات الاجتماعية يرتبط عكسياً بما يتعرض له الفرد من تعارض أو غموض فـــي الـــدور الذي يلعبه داخل الجماعة ويعني هذا أن الفرد الذي يشعر بـــتعارض أو غمـــوض فـــي الدور الذي يلعبه يكون ميالاً لعدم إتباع الأنماط ، المطالب التي يفرضها هيكل العلاقات الاجتماعية التي ينتمي ويشارك فيها.

(1) · Dadge. D.L and Martin W.T. Social stress and charsic illnen, Indiana: university of Notre danpress, 1970.

٤- أن الشعور بالتعارض والغموض ينشأ من احتلال الفرد لمركز أو شغله لوظيفة أو قيامه بأنشطة غير متوافقة أو غير منسجمة توقعاتها مع الفرد

٥- إن عدم التوافق وعدم الانسجام في توقعات المراكز والوظائف والأنشطة ينشأ من عدم قدرة الهيكل الاجتماعي على إحداث تكامل بين مجموع التوقعات.

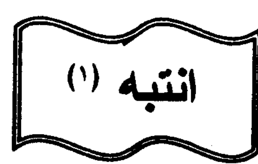
ومن خلال استقراء النظريات الاجتماعية الأخرى لوحظ أن هناك إجماع من قبل الباحثين على وجود ثلاثة عناصر ذات تأثير على الشعور بالضغط ، وأنها تمثل عناصر هامة في تشكيل النظريات المقبلة للضغوط وهذه العناصر الثلاثة:

١- هيكل القيم والحاجات.

٢- أنماط التكيف والدفاع النفسي.

٣- أحداث الحياة الشخصية.

عزيزي القارئ



المؤشرات الدالة على تعرض الأفراد لضغوط العمل:

يتعين على المديرين أن يكونوا على حذر من بعض المؤشرات التي تدل على تعرض مرؤوسيهم – أو هم أنفسهم – للضغوط الشديدة في العمل، **فهناك العديد من المؤشرات التي تظهر على سلوك الفرد أو تجعله يتصرف بطريقة لم تكن مألوفة عنه ومنها ما يلي:**

السلوك الأصلي للفرد ← **يتحول إلى** ← السلوك الجديد للفرد

السلوك الأصلي للفرد	السلوك الجديد للفرد
١ الحضور المنتظم للعمل	١ الغياب وعدم المواظبة
٢ اتخاذ القرارات الجيدة	٢ قرارات غير سليمة ومبررة (أصل..)
٣ الاجتهاد في العمل	٣ الإهمال في العمل
٤ جودة العمل والأداء	٤ ارتكاب أخطاء في العمل والأداء
٥ روح مرحة	٥ روح مكتئبة
٦ اتجاهات إيجابية	٦ اتجاهات سلبية
٧ الانفتاح على التغيير	٧ مقاومة التغيير
٨ السرعة في العمل	٨ التأخير وعدم الدقة
٩ علاقات شخصية جيدة مع الآخرين	**٩ علاقات شخصية متدهورة مع الآخرين**

(1) د. محمود صبحي – أثر ضغوط العمل على مستوى الأداء الوظيفي – مرجع سبق ذكره

استبيان

هل أنت خجول ومنطوي

هذا الاختبار يساعدك في الوصول إلى إجابة عن هذا التساؤل هل أنت خجول ومنطوي ؟ أم أنت متفتح ؟ وما هي درجة هذا الخجل أو الانفتاح .

فقط ما عليك إلا الإجابة بصدق عن الأسئلة التالية:

١- بصفة عامة ما هو الأقرب إليك:

أ- الدراسات العملية ؟

ب- الدراسات النظرية ؟

٢- إذا طالعـــت صفحة السماء في أحد الأيام ووجدت الطقس ينبئ عن يوم بارد فهل:

أ- تبادر إلى ارتداء المعطف ؟

ب- تتردد قليلاً قبل أن تتخلى عن فكرة ارتداء المعطف ؟

٣- أن الصورة الشائعة التي يتناقلها المحيطون بك هي أنك:

أ- شخص منغلق، تعيش في عزلة عن الآخرين ويصعب الوصول إلى ما بداخلك

ب- شخص متفتح، قريب من الناس واجتماعي.

٤- هل تهتم كثيراً بملابسك وبمظهرك الخارجي؟

أ- كلا.. فلا يجب أن نحكم على الأشياء بالمظاهر .

ب- نعم.. فالمظهر يدل على حقائق هامة .

٥- ما هو الأكثر جمالاً في نظرك:

أ- برج بيزا المائل ؟

ب- واجهة قصر أثري قديم ؟

٦- دار حــديث بينك وبين أحد الأصدقاء الذي انتقدك بطريقة قاسية، فكان رد فعلك هو:

أ- الرد الفوري والعنيف بقسوة أشد ؟

ب- لا يواتــيك الجــواب الصحيح والرد السليم إلا بعد أن تكون في عزلة ؟

٧- توجد أوجه كثيرة للإنفاق لديك، ولكن حاول أن تتذكر فيم تنفق أكثر؟

أ- شراء الكتب الغالية ؟

ب- على دور السينما والمسرح ؟

٨- ماذا تفضل من الوظيفتين التاليتين:

أ- باحث في معمل ؟

ب- ممثل في المسرح ؟

٩- أمامك لوحتان فنيتان رائعتان وأنت بصدد اختيار إحداهما، فهل تختار:

أ- لوحة تعبر عن أناس يرقصون ويمرحون ؟

ب- لوحة تصور طفلاً حزيناً دامع العينين ؟

١٠- أن الفلسفة والكتب الفلسفية لن تكون شيقة أبداً ما لم يمكن تطبيقها في عالم الواقع ولا تظل مجرد أفكار مجردة .. ما رأيك في هذا القول؟

أ- صحيح.

ب- خطأ.

١١- ما هي أهم الصفات التي تحرص على توافرها في اصدقائك؟

أ- أن يكونوا أكفاء لي.

ب- الذين لا يميلون إلى البذخ وحب الظهور.

١٢- العـالم مليء بالفظائع والأهوال وألوان المعاناة التي تثقل على نفس الإنسان، فما هو رأيك أفضل الحلول لإراحة النفس؟

أ- الهرب من مواجهتها والعيش في سلام مع النفس .

ب- لابد أن يعايش الإنسان المشاكل، فهذه هي الحياة دائماً .

١٣- يلجـأ بعـض الـناس إلـى المظاهرات الصاخبة وذلك للتعبير عن احـتجاجهم على أمر من الأمور أو الأعراب عن استيائهم من حدث ما - فما رأيك في هذا الأسلوب؟

أ- أوافـق عليه، فهو ضروري لإظهار الضيق والغضب، ووسيلة لتصحيح الأمور.

ب- أنني اعترض على هذا الأسلوب الذي لا يجدي شيئاً .

١٤- هل تشكل أحلام اليقظة أو الأحلام عامة جزءاً هاماً من حياتك:

أ- نعم .

ب- كلا.. فهذه مجرد أوهام لا قيمة لها .

١٥- هل تفضل:

أ- قصائد الشعر المليئة بالحب والمرح ؟

ب- قصائد الشعر التي تفيض بالشجن والآلام ؟

١٦- ترى ما الذي تفضله من تلك الألعاب الترفيهية:

أ- الشطرنج ؟

ب- تنس الطاولة ؟

١٧- ماذا تفضل:

أ- المواظبة على حضور المعارض الفنية ؟

ب- شراء اللوحات الفنية وتأملها على انفراد ؟

١٨- من أهم المناهج الدراسية دراسة اللغات الحية فهل:

أ- تحب دراسة اللغات الحية وتشعر بشوق إليها ؟

ب- لا تقبل على دراستها إلا لضرورتها في العمل ؟

١٩- بالنسبة للنواحي العاطفية فهل يجذبك الجنس الآخر بسبب أناقته وعذب حديثه ؟

أ- نعم، يجذبني بشدة .

ب- كلا .

٢٠- إن رجال المال والاقتصاد والفنيين يجعلونني أشعر بالملل، أما الشعراء والفنانون فهم الذين يعبرون عن القيم الإنسانية حقاً .

أ- نعم .

ب- كلا هذا خطأ .

٢١- أي نوع من الكتب تفضل قراءتها:

أ- كتب الغموض والإثارة .

ب- كتب الفلسفة وروايات المآسي الإنسانية .

٢٢- عندما تحلم فهل تكون أحلامك غالباً :

أ- قصيرة، ساكنة، يغلب عليها اللونان الأبيض والأسود ؟

ب- طويلة، مليئة بالحركة والحيوية . وملونة ؟

٢٣- كيف تقضي أوقات فراغك في معظم الأحيان ؟

أ- في اللقاء مع الأصدقاء وتبادل الأحاديث والسهر معهم .

ب- في القراءة وسماع الموسيقى .

٢٤- إذا عرض عليك كتابة بحث عن شخصية تاريخية فمن تختار ؟

أ- شخصية زعيم ديمقراطي طلق الوجه بارع في السياسة .

ب- شخصية زعيم قوي، جاد الوجه، حزين القسمات .

٢٥- كم تصبح الحياة صعبة ومملة ما لم يسع الإنسان كل حين للقيام برحلة سياحية يشاهد فيها بلاداً جديدة .. فما رأيك في هذا القول ؟

أ- أنني أوافق عليه .

ب- ليس من الضروري أن يذهب الإنسان إلى كل مكان، فيمكن أن نذهب إلى أي مكان نريده في رحلات من صنع خيالنا .

٢٦- إذا أتيحت لك الفرصة فماذا تفضل ؟

أ- وظيفة مدير دعاية في شركة تجارية ؟

ب- وظيفة مدير مكتبة كبيرة ؟

٢٧- هل يمكن اعتبارك شخصاً جذاباً بالنسبة للجنس الآخر ؟

أ- لقد قيل لي ذلك كثيراً .

ب- لم أشعر بذلك يوماً .

٢٨- لا يــوجد شيء مهم ما لم أحقق منه فائدة ما .. هل توافق على هذا القول ؟

أ- نعم .

ب- لا .

٢٩- الفلسفة الشرقية هل تستهويك كثيراً ؟

أ- نعم .

ب- كلا .

٣٠- ما هي الحالة التي تشعر فيها بمتعة أكثر ؟

أ- السباحة أو ركوب زورق بخاري .

ب- قراءة كتاب يستهويك ويطلق أفكارك .

٣١- إذا كنت بصدد اختيار شقة جديدة فأيهما تفضل:

أ- شقة تنفتح بها معظم الغرف على بعضها بدون فواصل ؟

ب- شقة تحتوي على الكثير من الغرف المغلقة والأبواب الداخلية ؟

٣٢- إلى أي من النموذجين التاليين تميل أكثر:

أ- شخصية مصلح ديني ثائر ؟

ب- زعيم سياسي داهية ؟

٣٣- عــندما يصبح لزاماً عليك تأدية مهمة طارئة، فإن رد فعلك المبدئي هو:

أ- القبول بالمهمة .

ب- ابداء الحذر والتردد .

٣٤- مـــا رأيـــك في أوسمة الشرف التي تمنح لبعض الأشخاص نظير ما قدموه من أعمال جليلة، هل تتمنى أن تنال أحد هذه الأوسمة ؟

أ- نعم، أتمنى ذلك كثيراً .

ب- كلا، فماذا يعني الوسام ؟

٣٥- بمنتهى الصراحة.. هل أنت طلق اللسان لبق الحديث سهل الحركة ؟

أ- نعم .

ب- كلا، فلا يمكن أن أكون طلق اللسان .

٣٦- أي من هاتين الصفتين أهم في نظرك ؟

أ- عمق التفكير ؟

ب- التسامح والتساهل ؟

٣٧- أيهما تفضل من ألوان الموسيقى ؟

أ- الموسيقى الخفيفة المرحة .

ب- الموسيقى الكلاسيكية العميقة .

٣٨- مـــن خـــلال مطالعتك لأحد كتب المغامرات المثيرة واستغراقك في المطالعة، فما هو الشعور الأقرب إلى نفسك:

أ- الرغبة الجامحة في رؤية أحداث الرواية مجسدة أمام عينيك ؟

ب- تخـــيل الأحـــداث والأماكن في ذهنك، فهذا يجعلك تعيش الأحداث بصورة أفضل

٣٩- أيهما تفضل للجلوس ؟

أ- كرسي عميق ولين بذراعين عاليين .

ب- كرسي عادي غير وثير .

٤٠- عـــندما تـــضطرب أعـــصابك وتثور أفكارك وتتأزم حالتك النفسية، فهل ؟

أ- تشعر بحاجتك تزداد إلى الناس .

ب- تنزع إلى الانفراد بنفسك .

٤١- تعتبر المنافسة التجارية الشديدة وما يصاحبها حملات إعلانية كبيرة باهظة التكاليف ضرورات العصر الحديث .. فما رأيك ؟

أ- أوافق على ذلك .

ب- أنني أعترض على ذلك، فما كل ذلك إلا دعاية كاذبة وأوهام أطلقها أصحاب الأموال لتزداد ثرواتهم.

٤٢- إن النظام التعليمي لا قيمة له فالمكتبة العامة الغنية بالكتب هي أفضل من الجامعة .. فما رأيك في هذه المقولة ؟

أ- إنها صحيحة تماماً .

ب- كلا، فلا تكفي الكتب كوسيلة للتعليم وحدها، فلابد من التفاعل البشري بالتوجيه من قبل الآخرين أصحاب العلم والخبرة .

٤٣- في أغلب الأحيان:

أ- هل تنام نوماً عميقاً هادئاً ؟

ب- تنام نوماً خفيفاً حيث يزعجك اقل صوت ؟

٤٤- إن عاداتك الغذائية تعد من أهم المؤشرات التي تعكس شخصيتك، فهل أنت تحب تناول الأطعمة الدسمة ؟

أ- نعم، قد يكون ذلك ضرورياً في بعض الأحيان .

ب- أنني لا أستطيع مقاومة سحر تلك الأطعمة .

٤٥- هل تستهويك معرفة مشاهير السياسة ؟

أ- نعم .

ب- كلا، لأنني على العكس أحاول الابتعاد عنهم .

٤٦- تـرى أي مجـال – من وجهة نظرك – يعد هو الأجدر بالإعجاب والاحترام:

أ- اكتشاف أغوار النفس البشرية مثل فرويد ؟

ب- اكتشاف العالم مثل كريستوفر كولومبوس ؟

٤٧- هـل كـنت تفضل اللعب منفرداً أم كنت تبحث دوماً عن الأصحاب لتلعب معهم في طفولتك ؟

أ- كنت دائماً ألعب وحدي.

ب- لم أكن أستطيع اللعب بمفردي أبداً .

٤٨- هـل خطـرت لـك يـوماً فكرة وضع كتاب تضمنه بعض أفكارك وفلسفتك في الحياة ؟

أ- كلا .. فهذه فكرة حمقاء .

ب- نعم، وأرى أن على كل إنسان أن يحاول تسجيل أفكاره.

٤٩- إن مـا وصـل إلـيه العلم من تقدم كبير يعود في المقام الأول إلى الجهود التي بذلها الفنيون، هل توافق على ذلك ؟

أ- نعم .

ب- كلا .

٥٠- من الأشياء القليلة والتي تعد في غاية الأهمية في الحياة هي المال – هل توافق ؟

أ- نعم .

ب- لا .

مفتاح الحل

وبعـــد أن انتهـــيت من الإجابة على أسئلة الاختبار عليك أن تسجل إجاباتك في لوحة الإجابات التالية:

لوحة النتائج

رقم السؤال	الإجابة		رقم السؤال	الإجابة	
	١	٢		١	٢
١	أ	ب	١٧	أ	ب
٢	أ	ب	١٨	أ	ب
٣	ب	أ	١٩	أ	ب
٤	ب	أ	٢٠	ب	أ
٥	أ	ب	٢١	أ	ب
٦	أ	ب	٢٢	أ	ب
٧	ب	أ	٢٣	أ	ب
٨	ب	أ	٢٤	أ	ب
٩	أ	ب	٢٥	أ	ب
١٠	أ	ب	٢٦	أ	ب
١١	أ	ب	٢٧	أ	ب
١٢	ب	أ	٢٨	أ	ب
١٣	ب	أ	٢٩	ب	أ
١٤	ب	أ	٣٠	أ	ب
١٥	أ	ب	٣١	أ	ب
١٦	ب	أ	٣٢	ب	أ

رقم السؤال	الإجابة		رقم السؤال	الإجابة	
	أ	٢	٤٢	١	٢
٣٣	أ	ب	٤٣	ب	أ
٣٤	أ	ب	٤٤	أ	ب
٣٥	أ	ب	٤٥	أ	ب
٣٦	ب	أ	٤٦	أ	ب
٣٧	أ	ب	٤٧	ب	أ
٣٨	أ	ب	٤٨	ب	أ
٣٩	أ	ب	٤٩	أ	ب
٤٠	أ	ب	٥٠	أ	ب
٤١	أ	ب	٥١	أ	ب

تحليل النتائج:

وقبل أن نبدأ في تحليل النتائج نقول إن مجموع إجاباتك في العمود رقم (١) يدل على مدى انفتاحك على العالم، ويدل العمود رقم (٢) على مدى خجلك وانطوائك.

✍ إذا حصلت على ٢٥ درجة في كل عمود:

في هذه الحالة لا تعتبر شخصيتك انطوائية أو انفتاحية، فأنت شخص متناقض وجدانياً وعاطفياً.

✍ إذا حصلت على أكثر من ٣٥ درجة في العمود رقم (١):

هذا يعني بالطبع أنك شخص منفتح كثيراً، وكلما ازدادت درجتك كلما أمكن اعتبارك منفتحاً بدرجة أكبر، وهذا يعني أنك تتجه إلى العالم

بمشاعرك وأفكارك، تدور مشاريعك حول الآخرين الذين لا تجد نفسك إلا معهم ولا يمكنك الحياة بدونهم ولا تجد أي صعوبة في التعامل معهم.

✍ إذا حصلت على ٣٥ درجة فأكثر في العمود رقم (٢):

فأنت شخص انطوائي حقاً، تميل دائماً إلى الانسحاب من الحياة والتقوقع داخل نفسك، تميل دائماً إلى الانكفاء على ذاتك والعيش منفرداً تجتر آلامك وأحزانك وحدك دون أي رغبة في مشاركة من أحد، لا تؤثر فيك المؤثرات الخارجية كثيراً، فقد أقمت أسواراً عالية حول نفسك، ولكن مشكلتك الحقة أنك دائم الهروب من الواقع منعزل عن أحداث المجتمع التي يجب عليك المشاركة فيها بأي صورة .

وبالطبع فلن يمكن تغيير شخصية إنسان من الانطواء التام إلى الانفتاح، ولكن يمكن تخفيف حدة الانطواء إلى الحد الذي ينأى بالإنسان إلى حد الخطر ويجنبه التعرض لنقمة الآخرين أو إثارة حنقهم، فكم من أشخاص يعانون من الخجل والانطواء أنتجوا خلال عزلتهم أبدع اللوحات الفنية أو وضعوا أروع الألحان الخالدة، ويكفي حالياً أنك تعلم جيداً هل أنت منطو أو ميال إلى الانطواء أم لا، وإذا كنت تعاني من الخجل وترغب في التخلص منه فسوف نقدم لك بعض النصائح القيمة والتي ستكون ذات نفع عظيم لك في مسعاك، والحيلولة بينك وبين الوقوع في أخطاء فاحشة تجلب عليك نقمة المجتمع وتثير ضدك المشاعر، وعليك أن تثق تماماً أن تلك النصائح ليست مجرد كلمات نظرية بل هي مناهج شاملة ومجربة من قبل كثيرين غيرك، آمنوا بصدقها فتحققت لهم بذلك أروع النتائج وتغلبوا على أوجه القصور في شخصياتهم وأدركوا كم كانت السعادة في متناول أيديهم ولكنهم لم يحاولوا الحصول عليها .

ثالثاً: النظريات النفسية والسلوكية:

تفترض هذه النظرية أن مشاعر التوتر والضغوط هي استجابات تظهر وتبقى لوجود مثيرات في الموقف المحيط بالفرد .. فعندما يدرك الفرد أن هناك علاقة أو تلازم بين الشعور بالضغط وبين العناصر المثيرة لها، يؤدي ظهور هذه العناصر الضاغطة إلى احتمال كبير لشعور الفرد بالضغوط.. **وعليه يمكن القول بأن الشعور بالضغوط يمكن اكتسابه أو تعلمه وهذا هو السبب الرئيسي في اعتماد معظم النظريات النفسية والسلوكية للضغوط على ظاهرة التعلم.**

ولقد أمكن إثبات أن تقييم الفرد لمقدار الخطر الناجم من عنصر معين هو الذي يحدد مقدار الضغوط .. وتشير عملية التقييم إلى أن التجربة الوجدانية للضغوط ومحاولة التكيف معها ما هي إلا تجربة خاضعة بالدرجة الأولى إلى عمليات الإدراك والتوقع التي يمر بها الفرد في المواقف الضاغطة.

ولقد استطاع التقدم العلمي أن يتوصل إلى تقسيم الناس إلى نوعين من الشخصية وذلك في علاقتها بالضغوط والتوتر.. وهذين النوعين هما الشخصية (أ)، والشخصية (ب) فالشخص الذي يندرج تحت نوع الشخصية (أ) يتميز بالحيوية، والحدة في الطباع، الرغبة في العمل الدؤوب، ويعمل كأنه يسابق الآخرين ويسابق الزمن وذلك بالمقارنة بالشخص الذي يندرج تحت نوع الشخصية (ب) فيمكن رؤية الفرد ذو الشخصية (أ) وهو يقرأ كتاباً أثناء تناوله الطعام، ويراجع بعض الملفات أثناء مشاهداته للتلفزيون، ويكتب بعض خطابات العمل أثناء سفره، ويتميز هذا الشخص أيضاً بالقلق ونفاذ الصبر، والتحمل في الأداء.. ويتحمل الفرد ذو الشخصية (أ) ضغوط العمل والتوتر أكثر من الفرد ذو الشخصية (ب) وبالرغم من ذلك فإنه حينما تقع الشخصية (أ) في أزمة شديدة فإنها تتأثر بصورة حادة قد تؤدي بحياته.

استبيان

قياس الشخصية (أ) والشخصية (ب)

فيما يلي مجموعة من البنود بينها مقياس متدرج من ١- ٧ برجاء وضع علامة (x) داخل الدائرة التي تصف درجة سلوكك مع ملاحظة أن الأرقام داخل الدوائر هي مقياس متدرج يصف مدى قربك إلى اليمين أو إلى اليسار...

العبارة	المقياس المتدرج	العبارة
١- ليس لدي مانع من تأجيل بعض الأشياء.	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧	مادمت قد بدأت شيئاً فلابد أن أنهيه.
٢- أنا هادئ وغير مستعجل في مواعيدي.	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧	لا يمكن أبداً أن أتأخر عن مواعيدي.
٣- أنا لا أحب أن أناقش الآخرين.	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧	أنا أحب المناقشة.
٤- أنا أستمع للآخرين جيداً وأتركهم يتحدثون بحريتهم.	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧	أتوقع ما يمكن أن يقوله الآخرون وأقاطع الكلام أحياناً وربما أستكمل كلامهم على لساني
٥- أنا لا أميل للعجلة حتى تحت الضغوط	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧	أنا دائماً متعجل
٦- أنا هادئ حينما يتطلب الأمر الانتظار.	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧	الانتظار يجعلني أقلق وأمل .
٧- أنا هادئ في عملي.	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧	أنا أعمل بأسرع طاقتي.
٨- أؤدي الأشياء الواحدة تلو الأخرى.	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧	أؤدي شيئان في نفس الوقت أو أفكر فيما يجب عمله قبل الانتهاء من عملي الحالي.

العبارة	المقياس المتدرج	العبارة
٩- أتحدث ببطء وبتمعن.	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧	أتحدث بسرعة مستخدماً إيماءات جسمي.
١٠- أنا راضي عن عملي بصرف النظر عن رأي الآخرين.	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧	يهمني جداً رأي الآخرين في كل عمل أقوم به.
١١- أقوم بأداء الأشياء ببطء .	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧	آكل وأمشي وأقوم بكل شيء بسرعة.
١٢- أعمل في هدوء وروية.	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧	أعمل بسرعة وقوة واندفاع.
١٣- أعبر عن رأيي بحرية وبصراحة.	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧	نادراً ما أعبر عن مشاعري.
١٤- لدي اهتمامات خارجية كثيرة.	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧	لدي اهتمامات خارجية محدودة وقليلة.
١٥- أنا راضي عن عملي الحالي.	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧	أنا طموح وأود أن أرتفع وأتقدم بسرعة.
١٦- لا أحب تقييد نفسي بمواعيد أنتهي فيها من عملي.	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧	أحب وضع مواعيد وحدود أنتهي فيها من عملي.
١٧- لا أحب أن أتحمل المسئولية عن شيء ليس من اختصاصي.	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧	أشعر بالمسئولية تجاه أي شيء أو أي شخص.
١٨- أحكم على أدائي من زاوية الجودة.	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧	أحكم على أدائي من زاوية الكمية وليس الجودة.

العبارة	المقياس المتدرج	العبارة
١٩- أحب أن أقوم بعملي خلال المواعيد الرسمية له.	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧	عادة ما أقوم بالعمل في العطلات وأحياناً آخذ العمل إلى منزلي.
٢٠- لا احب الخوض في تفصيلات الأمور .	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧	أحب تفصيلات الأمور ودقائقها.

صفحة إجابة مقياس
الشخصية (أ) و (ب)

(١) أجمع الدرجات بناءاً على الدرجات المقابلة لعلامات (X) التي تم وضعها.

(٢) مجموع الدرجات تعبر عن شخصية (أ) أو شخصية (ب).

☜ معنى الدرجات:

أقل من ٣٥ درجة	تعني أنك شخصية (ب) بجدارة.
من ٣٦ حتى ٧٥	تعني أنك شخصية (ب) .
من ٧٦ حتى ١٠٥	تعني أنك بين شخصية (أ) و (ب).
من ١٠٦ حتى ١٤٠	تعني أنك شخصية (أ).
أكثر من ١٤٠	تعني أنك شخصية (أ) بجدارة.

☜ لاحظ أن:

- شخصية (ب) تعني أنك هادئ وغير متوتر وتأخذ الأمور ببساطة وغير مستعجل ولا تحب المنافسة والتحدي.
- شخصية (أ) تعني أنك متسرع متوتر ومندفع وتحب المنافسة والتحدي.

محاور ضغوط العمل

📖 هناك أربعة محاور أساسية لضغوط العمل هي:

أ- **المحور المادي:**

وهـو يتصل أساساً بالمزايا المادية التي تسعى إلى الحصول عليها قوى الضغط في المشروع، مثل الأجور والمرتبات والحوافز والمكافآت، وهي مـن أقـوى الضغوط التي تمارس على متخذ القرار من جانب العاملين ومن جانب نقابات العمال.

ب- **المحور المعنوي:**

وهـو يتصل بالمناخ العاطفي والنفسي العام لمتخذ القرار، وهو بطبيعته ضغوط شديدة التأثير على قرارات متخذ القرار وقد تؤدي إلى اضطراب تفكيره، واهتزاز قدرته على إصدار قرارات سليمة في الوقت السليم.

ومـن أهـم أمـثلة هذه الضغوط، الضغوط الناجمة عن المشاحنات والتوترات الناجمة عن سوء الفهم أو سوء التقدير من جانب القوى العاملة بالمشروع.

ج- **المحور السلوكي:**

تصل هذه الضغوط أساساً بالقيود التي يمكن أن توضع على سلوك متخذ القرار في المنشأة وعلى حركته، من حيث قدرته على الآتي:

١- إصدار الأوامر الإدارية والتوجيهات التنظيمية.

٢- متابعة تنفيذ الأوامر والتوجيهات وتلقي تقارير الإنجاز في مواعيد مناسبة.

٣- التأثيـر على الدوافع والمحفزات والرغبات الخاصة بمتخذ القرار والعاملين معه.

د- المحور الوظيفي

وهـــي تصل أساساً باعتبارات الوظيفة وبالأعمال التي تتم فيها والأنشطة التـــي تمارس والأهداف المتصلة بكل منها، والغايات التي يصبوا العاملين إلي تحقيقها،

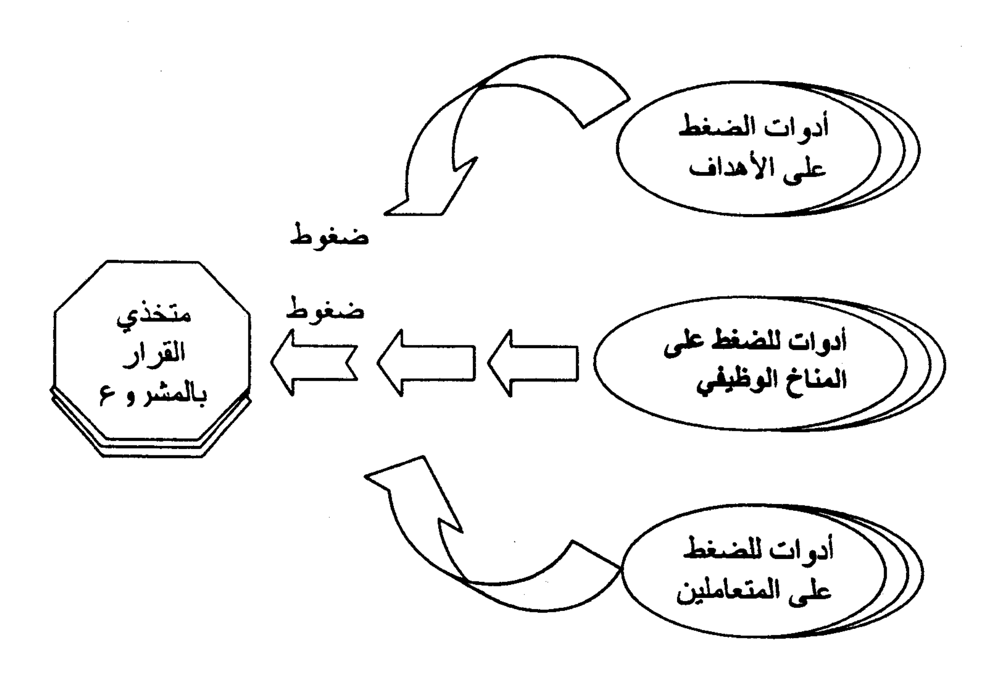
ومــا يستدعيه كل منها من مهام يتعين إنجازها وتحقيقها حتى يصل إلى تحقيق الأهداف

المرجوة.

ومـــثل هـــذه الضغوط تتعلق بالأداء الوظيفي لكل وظيفة داخل المشروع خاصـــة بأداء العاملين في هذه الوظيفة وفي أدائهم المتصل بالوظائف الأخرى. ومـــا يمكـــن أن يفرضـــه كل منهم من تأثير أو من قيود ومحددات على الأداء الخاص بالوظائف الأخرى.

كمـــا تتصل هذه الضغوط أيضاً بالبنيان التنظيمي للمنشأة، وموقع الوظيفة من خطوط السلطة وخطوط الاتصال وخطوط التنسيق، وما يعطيه لها من أهمية وأولوية ومكانة بالمقارنة بالوظائف الأخرى في المشروع.

أدوات الضغط



(١) أدوات تستخدم للضغط على الأهداف:

وهـــي أدوات تعمل على تهديد قدرة المشروع، وكذا قدرة متخذ القرار على تحقيق أهداف المنشأة وأهدافه هو أيضاً، وأهم هذه الأدوات ما يلي:

أ- أداة التقاعس والارتخاء عن تنفيذ المهام الموكولة وتضييع الوقت فيما فيما لا عائد فيه ولا طائل من وراءه.

ب- أداة تسخير الأوامر الإدارية التنفيذية لإحداث تضارب في العمل وفي الواجبات وفي المهام، بحيث لا يشكل من ناتج أعمالها أي نـــاتج نهائـــي ملموس يمكن تقديمه كمنتج نهائي (سلعة / خدمة) للمشروع.

ج-زيـــادة الفاقــد والتالف والضائع والمهدر والمعطل والراكد من عــوامل الإنتاج وعناصر العملية الإنتاجية والتأثير على الكفاءة الإنتاجية للمنشأة وقدرتها على تحقيق أهدافها.

(٢) <u>أدوات للضغط على المناخ الوظيفي وجو العمل:</u>

حـيث تعمل هذه الأدوات على إحداث توتر وقلق وعدم استقرار وافقاد لعنصر الأمن والأمان، ونشر الخوف وإشاعة روح من التمرد والرفض والعـصيان، وعدم الانسجام وانعدام التآلف. وأهم الأدوات التي تستخدم في ذلك هي:

أ- المحابـــاة والتمييز الصارخ الظالم لفئة من الأفراد العاملين على حـساب الفـئات الأخـرى، خاصــة في مجال الحوافز المادية والمعنوية.

ب- القـسوة الشديدة إلى درجة انعدام الإنسانية في معاملة الرؤساء للمرؤوسين واستخدامهم أساليب السخرة ومعاملة العبيد.

ج-استخدام أساليب التجسس والتنظيمات غير الرسمية بين العاملين بعــضهم الــبعض وإحــداث مناخ من عدم الثقة والشك والريبة والتوجس بينهم.

(٣) <u>أدوات للضغط على المتعاملين مع المشروع:</u>

وتــستخدم هــذه الأدوات لإفساد العلاقة بين المشروع وبين المتعاملين معـــه، سواء كانوا موردين أو موزعين أو جهات رقابية إشرافية، حيث يعمــد أصحاب المصالح وقوى الضغط الإداري إلى استخدام مجموعة من الأدوات لتحقيق هذا الهدف، أهمها ما يلي:

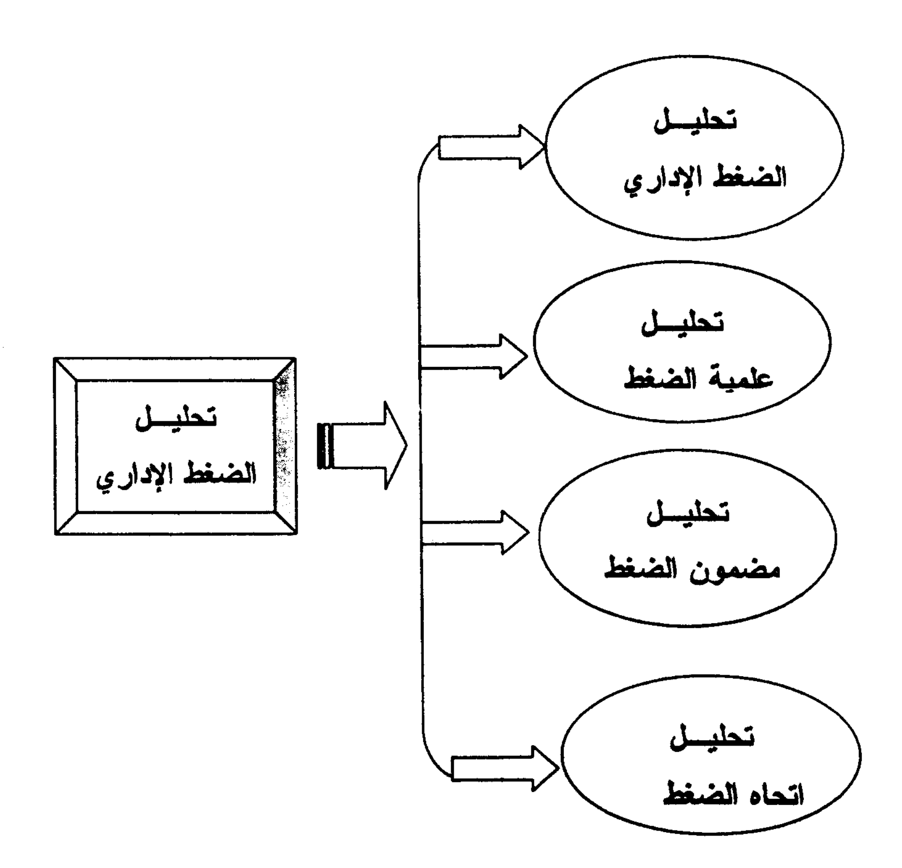
أ- المعاملة الرديئة بالغة السوء للمتعاملين مع المشروع.

ب- عــدم الــوفاء بالتــزامات المــشروع تجاه المتعاملين معه في مواعيدها.

ج- اســتخدام أساليب فرض الرشاوى والابتزاز من أجل الاستجابة لمطالــب المتعاملين مع المشروع، خاصة إذا ما كان المشروع يمتلك طبيعة احتكارية.

تحليل ضغوط العمل

تمر عملية تحليل ضغوط العمل بمجموعة من المراحل يوضحها الشكل التالي:



١-تحليل حالة الضغط :

يقصد بتحليل حالة الضغط مجموعة النتائج والآثار والإفرازات المتراكمة التي أحدثها الضغط وهذا يستدعي دراسة المكونات التالية:

أ- أطراف عملية الضغط والمتمثلة فيما يلي:

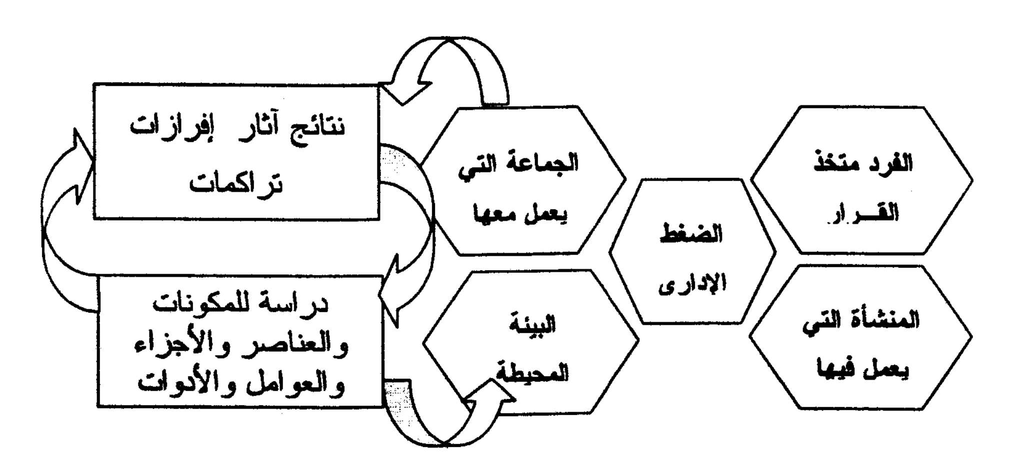
١- الفرد متخذ القرار الواقع تحت الضغط .

٢- الجماعة التي يعمل معها متخذ القرار.

٣- البيئة المحيطة بالمنشأة التي يعمل بها متخذ القرار.

ويظهر الشكل التالي أهم جوانب هذا التحليل :

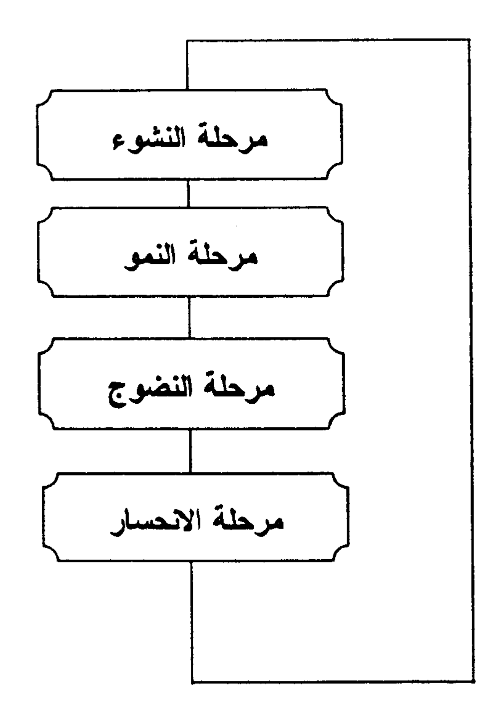
جوانب التحليل لضغوط العمل



٢ - تحليل عملية الضغط :

يقصد بتحليل علمية الضغط النظر إلى المراحل المختلفة التي يمر بها الضغط والتي يوضحها الشكل التالي:

مراحل الضغط



هذا ويلاحظ أن دراسة هذه المراحل يستلزم توافر ثلاث عناصر هي:

أ- الوعي المعرفي بماهية الضغط وأنواعه والقدرة على التشخيص السليم لكل مرحلة من مراحله.

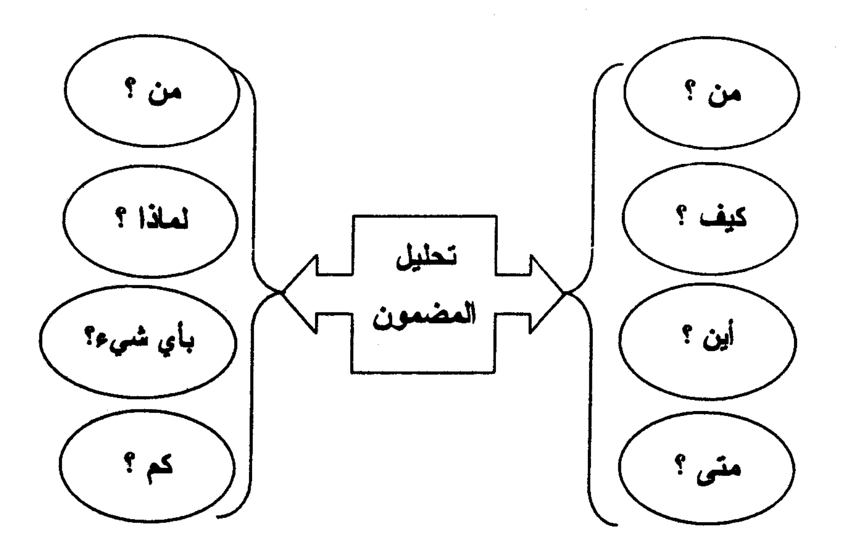
ب- الوعي بطرق التعامل مع الضغوط الإدارية لدى متخذ القرار.

ج- مدى توافر الموارد والأفكار اللازمة للتعامل مع الضغوط ومع عناصر هذه الضغوط

٣-تحليل عملية الضغط :

يستدعي تحليل مضمون الضغط الإجابة على التساؤلات التي يوضحها الشكل التالي:

جوانب تحليل مضمون ضغط العمل



أ- من القائم بالضغط ؟ وذلك بقصد التعرف على مدى قوته والهدف الذي يسعى إليه.

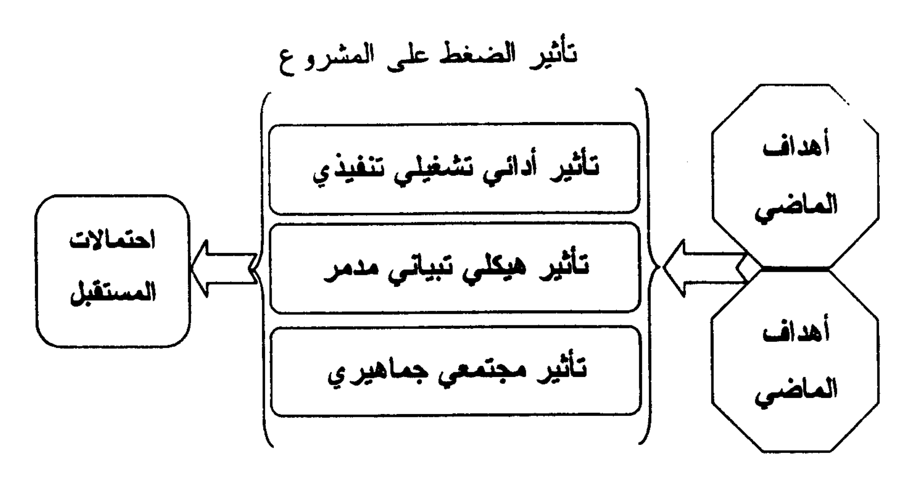
ب- كيف نشأ وتكون الضغط ؟ وذلك بقصد التعرف على الأسباب والعوامل المساعدة التي أدت إلى حدوث الضغط .

ج- أين نشأ الضغط ؟ وذلك بقصد التعرف على موقع ذلك الضغط داخل الهيكل التنظيمي.

د- متى نشأ الضغط ؟ وذلك بقصد كشف العلاقة بين الضغط والزمن ومن ثم التعرف على كينونة الأحداث والدوافع التي أوجبت نشوء الضغط ومن ثم معرفة أسبابه الجوهرية .

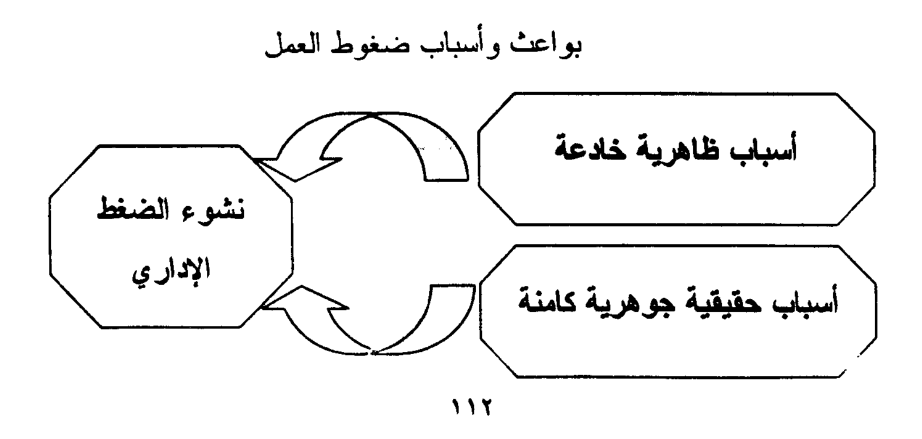
ه- ماذا يشكل هذا الضغط على المشروع ؟ وذلك بقصد التعرف على آثار هذا الضغط على متخذ القرار ويظهر الشكل التالي هذه التأثيرات المحتملة :

تأثير الضغط على المشروع



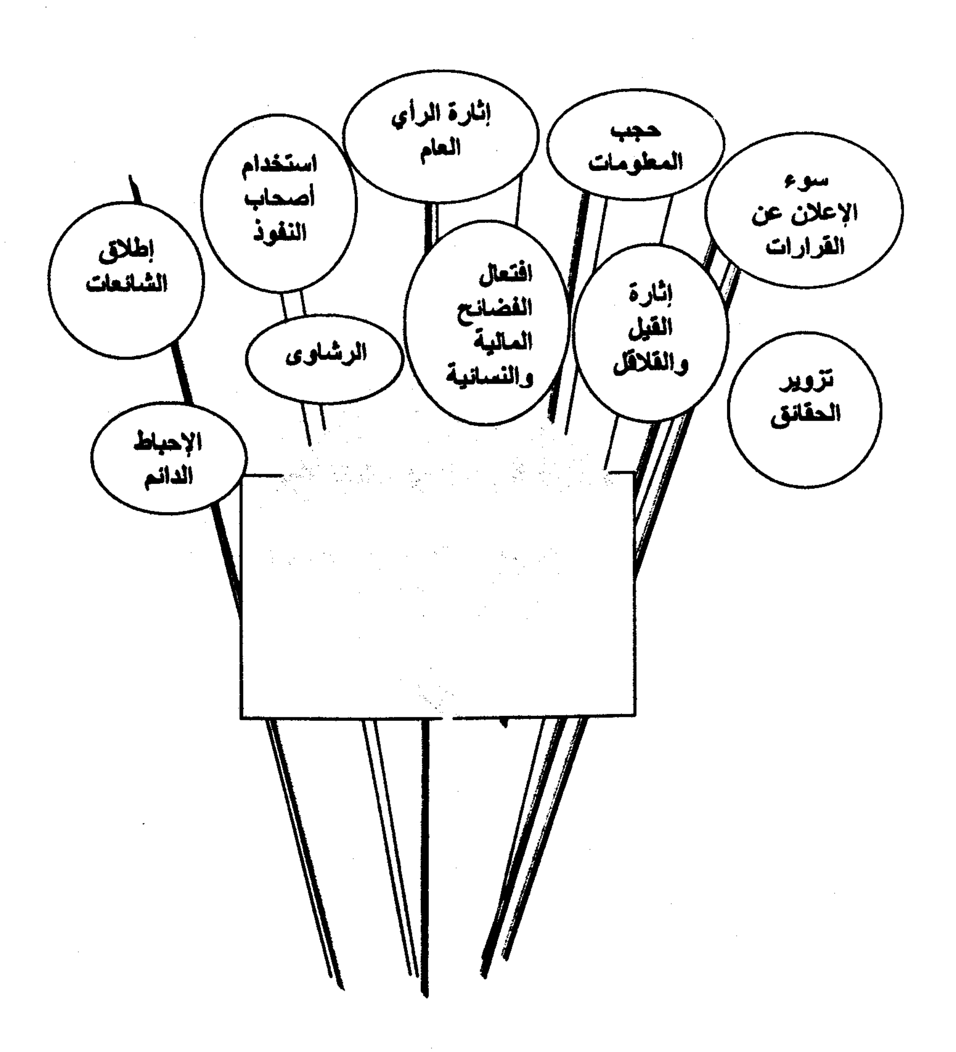
و- لماذا نشأ الضغط ؟ وذلك بهدف التفرقة بين الأسباب الظاهرية الخادعة والأسباب الحقيقية الكامنة ويظهر الشكل التالي ذلك:

بواعث وأسباب ضغوط العمل



ز- بأي شيء تضغط القوى الضاغطة على متخذ القرار؟ وذلك بهدف التعرف على الأدوات التي تستخدمها القوى الضاغطة للضغط على متخذ القرار

ويوضح الشكل التالي أهم هذه الأدوات:



ح- كم بلغ حجم وعدد ومدى الضغط والقوى الضاغطة على متخذ القرار؟ وذلك بهدف رصد حجم الضغط وحجم القوى الضاغطة التي ولدت هذا الضغط .

٤- تحليل اتجاه الضغط:

نحـــن نقـــصد بتحلـــيل اتجاه الضغط رصد حركة الضغط واتجاه هذه الحركة حيث لوحظ أن هناك ثماني اتجاهات رئيسية يأخذها الضغط وهي:

١- اتجاهات نحو التزايد والتراكم.

٢- اتجاهات نحو التناقص والانكماش والتلاشي.

٣- اتجاهات نحو التمحور حول محور معين.

٤- اتجاهات نحو التغير والتحول والتعديل.

٥- اتجاهات نحو التجميع والتكتل والاستقطاب.

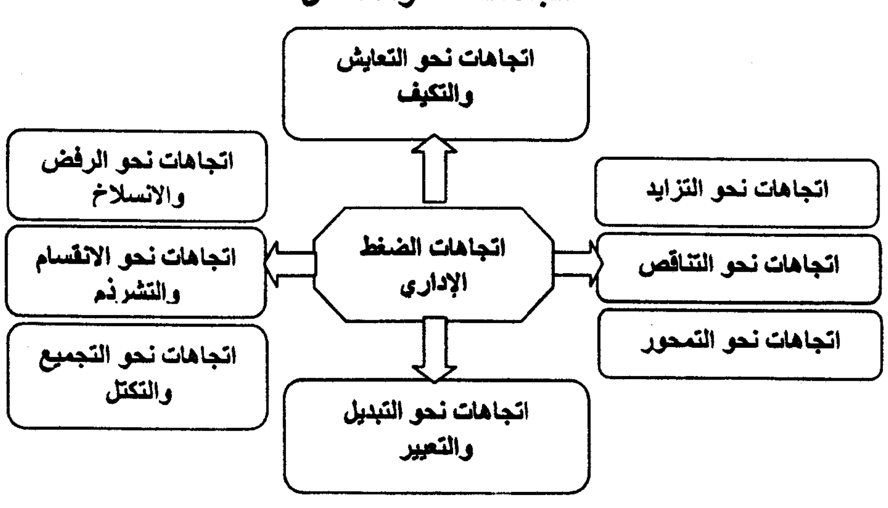
٦- اتجاهات نحو الانقسام التشرذم.

٧- اتجاهات نحو الرفض والانسلاخ والصراع.

٨- اتجاهات نحو التعايش والتوافق.

ويوضح الشكل التالي هذه الاتجاهات:

اتجاهات ضغوط العمل



تكاليف الضغوط

وبشكل عام يمكن تقسيم تكاليف ضغوط العمل إلى قسمين أساسين هما:

أ- التكاليف المباشرة لضغوط العمل:

ويقصد بذلك التكاليف التي ترتبط مباشرة بالضغوط، وفيما يلي توضيح لأهم بنود هذه التكاليف:-

١- تكاليف ارتفاع معدل دوران العمل بسبب الضغوط.

٢- تكاليف التأخير عن العمل.

٣- تكاليف الغياب عن العمل.

٤- تكاليف تعيين عمال جدد ليحلوا محل من تركوا العمل بسبب الضغوط

٥- تكاليف الانخفاض في كمية الإنتاج.

٦- تكاليف الانخفاض في جودة الإنتاج.

٧- التكلفة المترتبة على الإصابات وحوادث العمل.

٨- تكاليف تعطل الآلات.

٩- تكاليف الفاقد والتالف في المواد الخام.

١٠- تكاليف العلاج أو الفحوصات الطبية التي تتحملها المنظمة نتيجة ضغوط العمل.

١١- تكاليف التعويضات التي تتكبدها المنظمة استناداً لأحكام قضائية بسبب ضغوط العمل.

<u>ومن الجدير بالملاحظة أن هناك صعوبة في حساب بنود التكاليف السابقة، كذلك فإن هناك أسباب متعددة تؤثر في بنود التكاليف السابقة، وبالتالي يصعب تحديد الجزء الخاص بالتكلفة الناتجة عن ضغوط العمل.</u>

ب- التكاليف غير المباشرة لضغوط العمل:

ويقصد بها تلك التكاليف التي ترتبط بضغوط العمل ولكن بطريقة غير مباشرة ومن أمثلة بنود هذه التكاليف ما يلي:

١- انخفاض الروح المعنوية للعاملين.

٢- سوء الاتصالات وما يترتب على ذلك من مشكلات.

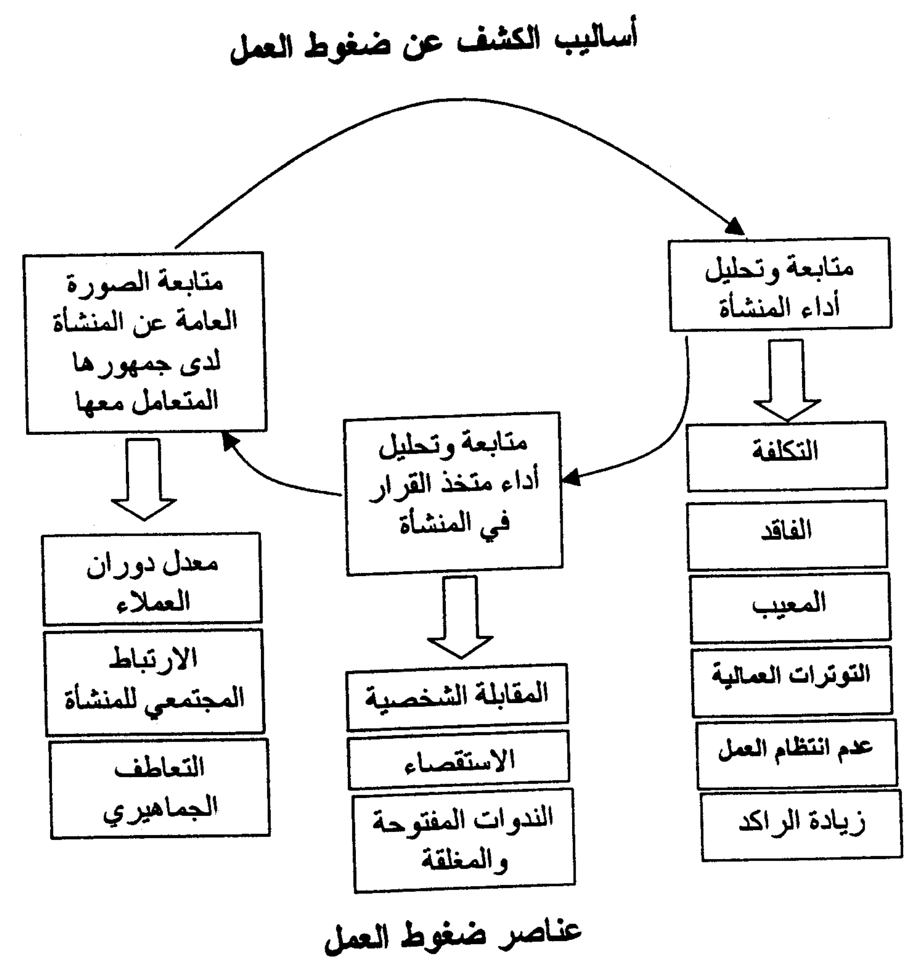
٣- ضعف نظام اتخاذ القرارات.

٤- سوء العلاقات الإنسانية.

٥- تكلفة ضعف المركز التنافسي للمنظمة.

وإذا كان هناك صعوبة في تحديد التكاليف المباشرة لأسباب السابق ذكرها، فإنه من باب أولى ستكون هناك صعوبة أشد في حساب بنود التكاليف غير المباشرة.

أساليب الكشف عن ضغوط العمل



عناصر ضغوط العمل

١- المثير:

ويحتوي على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط وقد يكون هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.

٢- الاستجابة:

وهي تتمثل في ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل: القلق والتوتر والإحباط

٣- التفاعل:

وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستحثة.

ضغط العمل والمناخ التنظيمي

إن كلمـــة (مـــناخ) تطلـــق عادة على حالة الجو المحيط بالإنسان على الأرض، ويقـــصد بها الطقس (الحرارة والرطوبة وحركة الرياح) وسبب اهـــتمام الإنسان بتتبع المناخ هو أثره الحيوي على الناس الذين يكونون في أفضل حالتهم في المناخ المعتدل وينتشر بينهم الإحساس بالانتعاش والراحة والسعادة والنجاح والقوة وأخلاق التعامل الطيبة في الطقس الربيعي..

لا يحـــدث ذلـــك في المناخ الحار أو البارد، حيث تتصرف أغلب طاقة الإنسان في التكيف والتوائم مع الطقس غير المعتدل سواء الصيفي الحار أو الشتوي البارد

هذا ينطبق – أيضاً – على منظمات العمل، فهناك مناخ نفسي لأي تجمع عمـــل يمكن أن نطلق عليه (المناخ التنظيمي للعمل) وهذا المناخ له تأثير قـــوي على العاملين.. فالإنتاجية ومستوى الأداء وأخلاقيات العمل والصحة البدنية والنفسية تكون في أفضل حالاتها في المناخ التنظيمي الملائم، أما في المناخ غير الملائم فإن طاقة العاملين تضيع في الشكاوي، وممارسة الألعاب المـــضيعة للوقت، ونشر الشائعات والدخول في أنشطة أخرى لا علاقة لها بمهـــام العمل.. بهدف خفض درجة التنافر والانسجام الفكري مع العمل أو الإقلال من حدة الصراع النفسي بين الإحساس بقيمة الذات في مقابل منظمة العمل ..

فالمـــناخ التنظيمي لأي عمل لابد أن يكون معتدلاً ومزوداً بكل وسائل الـــدعم الواعي والمساندة إذا كان هدفه الحقيقي هو الحفاظ على الناس الذين يعملـــون بـــه.. احترام العاملين وإحاطتهم بالثقة ضرورة حيوية لنجاح أي عمل.

فقد لوحظ أن العاملين في مناخ تنظيمي غير ملائم يعانون من الأعراض الناشئة من الأمراض المرتبطة بضغوط العمل، ويذهب البعض منهم ضحية لـتلوث مـناخ العمل إما بالمرض المزمن أو الموت المفاجئ من الأزمات القلبـية، وفـي الجانب المقابل يتمتع العاملون في المناخ التنظيمي الصحي الملائـم بطقس مفعم بالحب والود والقوة والنجاح المتطور وفي هذا المناخ تسود ضغوط العمل الإيجابية النافعة البناءة وترتفع مستوى نوعية العمل .. في عالم الاختيار الحر وحركة العمل سوف يكون المستقبل لصالح منظمات العمـل التـي يسودها مناخ الاعتدال والحب والدعم بصوره المتعددة، لأنها تجـتذب وتحـافظ على أفضل العناصر من العاملين وتساعدهم على تقديم أفضل الأعمال.

ضغوط العمل ومستوى الأداء:

يعـتقد الـبعض أن "ضـغوط العمل" تؤدي إلى انخفاض مستوى أداء العامـلين، ويعـتقد البعض الأخر أن "ضغوط العمل" ضرورية لشحذ همم العاملين ورفع مستوى أدائهم وكلما ازدادت الضغوط كلما زادت إنتاجيتهم.. لكـن هذه الاعتقادات غير دقيقة ويجانبها الصواب إلى حد ما لعدم إشارتها إلى مستوى هذه الضغوط عند قياس تأثيرها على أداء العمل.

في الحقيقة أن وجود مستوى مقبول من ضغوط العمل يؤدي إلى تحسن مـستوى الأداء إلـى حد معين، وإذا زاد مستوى هذه الضغوط فإن مستوى الأداء يـبدأ فـي التـراجع وتقل الفاعلية والكفاءة.. أي أن نقص أو زيادة ضـغوط العمل بصورة لا تتناسب مع المستوى المقبول يؤدي إلى اختلال الأداء، فإذا قلت أعباء العمل

أصيب العاملين بالسأم والضجر وغياب المعنى وقلة الإحساس بالإشباع الوظيفـي.. وإذا زادت أعـباء العمـل فـوق الحد أصيب العاملين بالتوتر

والإجهـــاد وكثـــرة الأخطـــاء وزادت المـــشاكل.. كلاً من النقص والزيادة الشديدين في أعباء العمل قد يؤديان إلى ارتفاع مستوى ضغوط العمل، وما يتبعه من آثار سلبية على صحة الموظف وبالتالي ضعف مستوى أدائه.

والخلاصـــة أنـــه مطلـــوب قدر مناسب من ضغوط العمل حتى يتحقق ارتفـــاع في مستوى الأداء.. وإذا اختل هذا القدر وصار غير ملائماً (سواء بالنقص أو الزيادة) أدى إلى اختلال مستوى الأداء وهبوطه. وفي ذلك يمكن الإشارة إلى النموذجين التاليين:

١- نموذج Yerks – Dad son [١]

وبمـــوجب هذا النموذج فإنه كلما زاد مقدار الضغط الواقع على الفرد كلما زادت إنتاجيته إلى أن يصل إلى مستوى معين يترتب بعده على أي زيـــادة فيه نقص في الإنتاجية وتفسير ذلك أن الفرد حينما تكون ضغوط العمل الواقعة عليه بسيطة فإن ذلك لا ينشطه ومن ثم لم يظهر أي تحسن فـــي الأداء ومـــن ناحية ثانية إذا كانت الضغوط الواقعة عليه كبيرة فإنه ســـيبذل جهـــداً كبيراً للتكيف مما يؤدي إلى تخفيض مستوى أدائه، لأن جـــزءاً من جهد الفرد انصرف في عملية التكيف، والموقف المثالي وفقاً لهذا النموذج هو مقدار مقبول من الضغط، لأنه عند هذا المستوى يكون الفرد قادراً على بذل الجهد والطاقة التي يمكن توجيهها لتحسين مستوى أدائه.

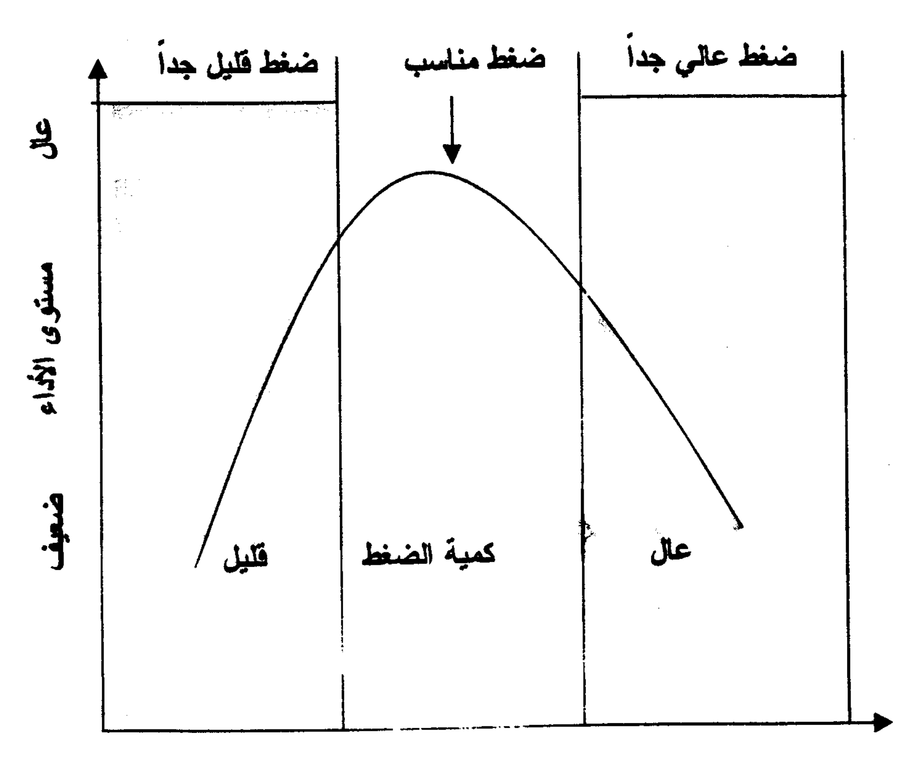
---

[1] د. رفاعي محمد رفاعي – السلوك التنظيمي – المطبعة الكمالية - القاهرة ١٩٨٨ ص ٢٦٤ .

٢- نموذج Megline

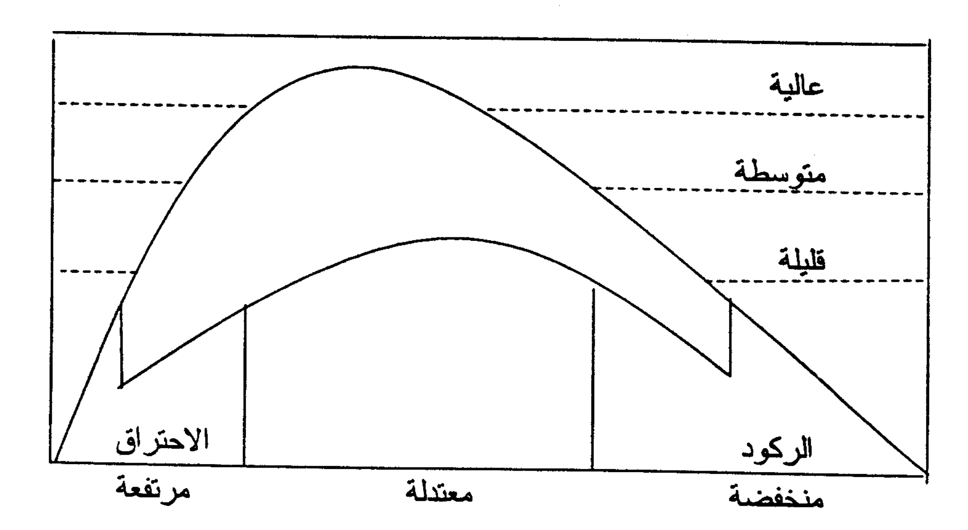
يعتبر هذا النموذج أن الضغط معادل للتحدي حيث يرى أن المشاكل والصعوبات تتيح فرصة للنشاط البناء الذي يساعد على تحسين مستوى الأداء. ويفترض النموذج أنه حينما يكون مستوى الضغط الواقع على الفرد منخفضاً فإنه في هذا الموقف لا يواجه أي تأثير يبعث الاهتمام بتحسن الأداء، ولكن وجود مستوى متوسط من الضغوط يتيح فرصة لإثارة التحدي الذي ينشط الفرد لتحسين مستوى أدائه. أما إذا كان مقدار الضغط عالياً فإن التحدي قد يكون عند المستوى الذي يثبط من عزيمة الفرد ويؤدي إلى فتور همته.

العلاقة بين الأداء وضغط العمل



ظاهرتي الركود والاحتراق
وعلاقتها بضغوط العمل

يلاحـــظ أنه في غياب ضغوط العمل أو انخفاضها لنقص التحديات الدافعة للعمـــل تحـــدث "ظاهرة ركود" وتقل الإنتاجية، وتحت ضغوط العمل المرتفعة تحـــدث "ظاهـــرة الاحتراق" وتظهر أعراض الاضطراب وتقل الإنتاجية، وفيما بيـــنهما تـــؤدي ضـــغوط العمـــل المعتدلة إلى ارتفاع مستوى الإنتاجية والأداء وتزدهر الصحة وهو ما يسمى حسب " قانون يرك – دودسون " في العلاقة بين ضـــغوط العمل والإنتاجية والأداء والصحة يسمى بظاهرتي الركود والاحتراق في مقابل الإنجاز المتوازن في تحقيق الصحة الإنتاجية والأداء الفعال وذلك على النحو الذي يوضحه الشكل التالي:



إدارة الضغوط أم القضاء عليها

ومن الأمور الجديرة بالتنويه أيضاً أن الضغوط لا يكون لها أثاراً ضارة إلا إذا زادت عن قدر معين، ولذلك نرى ضرورة تبني مفهوم إدارة الضغوط وليس القضاء على الضغوط وذلك لسببين أساسين هما:

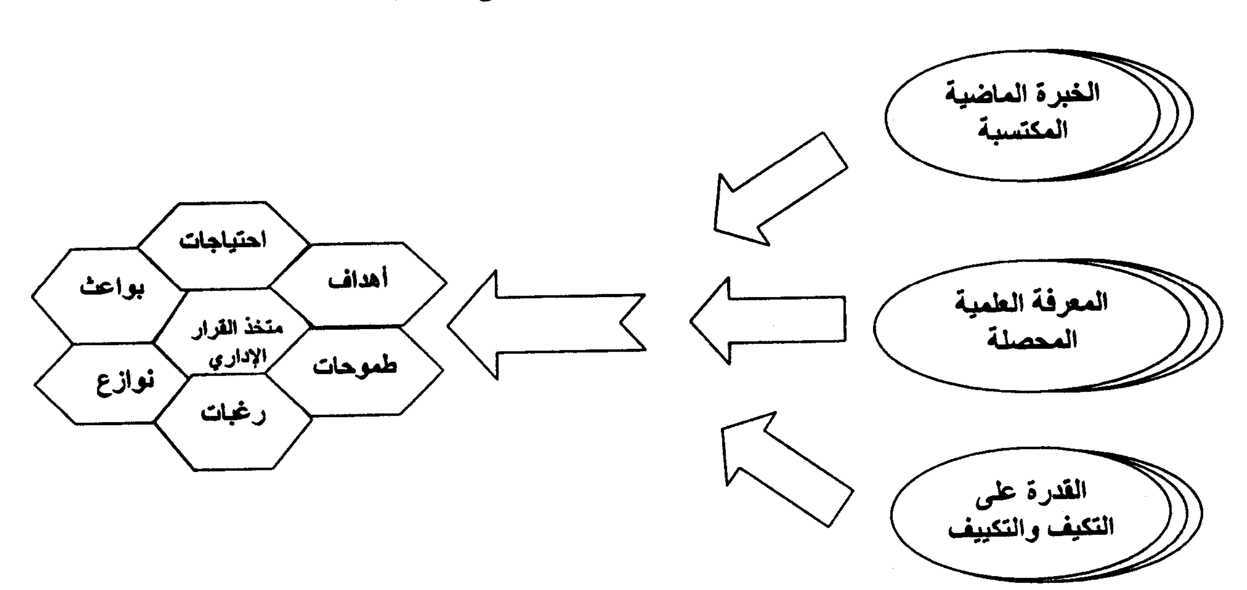
١- حتمية ضغوط العمل

إن ضـــغوط العمل من الأمور الحتمية التي لابد من وجودها ولا يمكن من الناحـــية العملية القضاء عليها، ويرجع ذلك إلى وجود العديد من الأسباب التي تـــؤدي إلى حدوث ضغوط العمل مثل: الأسباب المتعلقة بطبيعة العمل وظروف المنظمة، والأسباب المتعلقة بشخصية الفرد، وكذلك الأسباب التي تتعلق بجوانب العلاقـــات الاجتماعية والعائلية للفرد. وعلي ضوء ذلك يمكن أن نقول أنه طالما أن هناك عمل فلابد من وجود ضغوط .

٢- وجود بعض الآثار الإيجابية لضغوط العمل

حـــيث يمكن القول بأن آثار ضغوط العمل ليس جميعها سلبي، ولكن هناك بعـــض الجوانب الإيجابية لهذه الضغوط، فخوف العامل من حرمانه من الترقية أو الحوافـــز الماديـــة يجعله يبذل جهداً مما يزيد من مستويات الأداء، كذلك فإن القـــضاء تماماً على مختلف ضغوط العمل – وهذا افتراضاً نظرياً – يشكل في الغالب قضاءاً على حوافز العمل .

العوامل المتحكمة في قدرة متخذ القرار على مواجهة الضغط



الوظائف المسببة للضغوط

من الطبيعي أن تتفاوت الأعمال من حيث ضغوط العمل والتي قد تسببها فمن الوظائف التي تعتبر مصدر ضغوط أكثر من غيرها وظائف المديرين والأعمال ذات الـــنوبات أو الـــورديات المتغيـــرة والأعمال ذات ظروف العمل الصعبة والخطرة غير أن هناك مجموعة من الصفات أو الخصائص التي تجعل الوظيفة أكثر من غيرها قدرة على إحداث الضغط ومن هذه الخصائص ما يلي:

١- كثرة العمل، وشدته.

٢- عدم استخدام مهارات الفرد، وقدراته، وطاقته.

٣- ظروف عمل خطرة جداً.

٤- مسؤوليات عالية بالنسبة لصحة الآخرين، ورخائهم، ورفاههم.

٥- واجبات صعبة أو معقدة.

٦- ظروف عمل طبيعية رديئة وغير سارة.

٧- صراعات شخصية.

٨- اتخاذ القرارات.

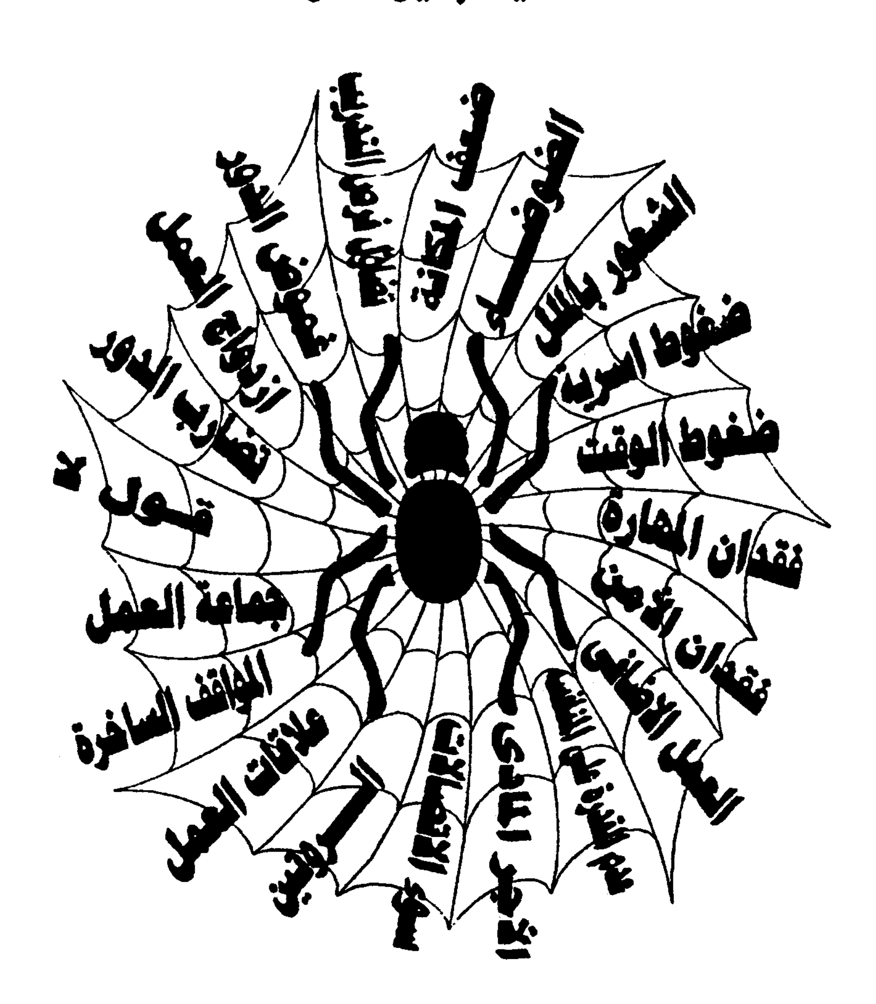
٩- التغيير التنظيمي.

١٠- عدم وجود تعاون مع الزملاء والمشرفين.

١١- فقدان التحكم والتأثير في ظروف العمل، وواجباته.

١٢- عوامل شخصية.

لا حياة بغير ضغوط



الأعراض المرضية لضغوط العمل

تتمثل هذه الأعراض في المظاهر التالية:

١- سرعة الاهتياج.

٢- الحزن والكآبة.

٣- صعوبة التركيز في العمل.

٤- عدم القدرة على تحمل الإجهاد.

٥- الشعور العام بالخوف.

٦- الأرق وعدم القدرة على النوم.

٧- العرق بغزارة.

٨- فقدان الشهية أو الإفراط في الأكل.

٩- آلام في عضلات الرقبة وأسفل الظهر.

١٠- آلام القولون أو المعدة.

١١- الصرع.

١٢- عسر الهضم.

١٣- اضطراب في عملية الإخراج.

١٤- الارتعاش والحركات العصبية والتكشير.

١٥- جفاف الفم أو الزور.

١٦- ارتفاع معدل استخدام المسكنات والمخدرات.

١٧- الميل للإصابة والوقوع في الحوادث الصناعية.

أمراض ضغوط العمل:

يمكـــن القول – بصفة عامة – أن معظم الأمراض يمكن إرجاعها إلى التوتر أو يساعد التوتر على تفاقمها، أو يصعب من علاجها، ومن أمثلة هذه الأمراض:

١- الصداع.
٢- القرحة.
٣- صعوبة الهضم.
٤- القراع.
٥- الثعلبة.
٦- الأرتيكاريا.
٧- الفشل الجنسي.
٨- ارتفاع ضغط الدم.
٩- تصلب الشرايين.
١٠- أمراض السكر.
١١- الجلطة الدموية.

استقصاء [1]

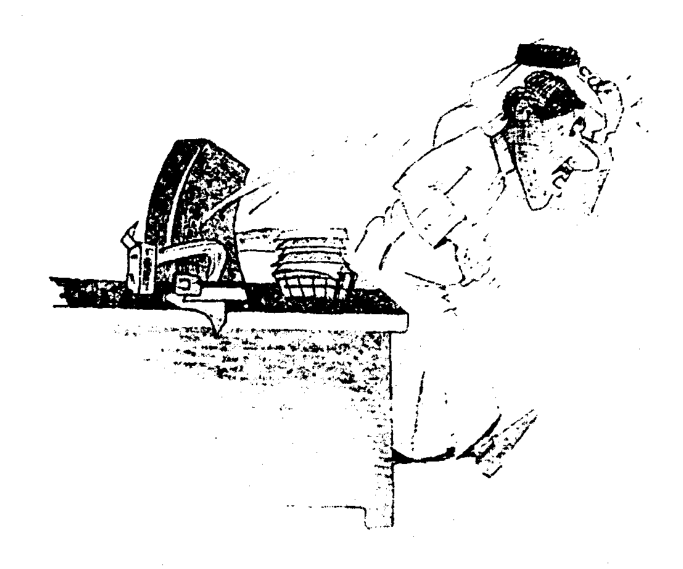
مؤشر ضغوط الوظيفة

يوضح هذا الاستقصاء (١٠) أحداث مرتبطة بوظيفتك، من فضلك إقرأ كل بند منها وضع حول الرقم الذي يوضح بالتقريب عدد المرات التي شعرت بالضيق أو القلق منها خلال الشهر الماضي.

الأحداث	عدد مرات حدوثها خلال الشهر الماضي
١ شعرت بالضيق من زملائي الذين لا يقومون بأعمالهم.	صفر ١ ٢ ٣
٢ لم أتلق تأييد (أو مساعدة) كافية من رئيسي المباشر.	صفر ١ ٢ ٣
٣ عندي مشاكل خاصة بعدم انسجامي مع زملائي.	صفر ١ ٢ ٣
٤ عندي مشاكل خاصة بعدم انسجامي مع رئيسي المباشر.	صفر ١ ٢ ٣
٥ شعرت بالإحباط عند اتخاذي لقرار هام وفوري.	صفر ١ ٢ ٣
٦ شعرت بالضيق لحقيقة عدم وجود أشخاص كافيين لإنجاز مهام العمل.	صفر ١ ٢ ٣
٧ شعرت بعدم المشاركة في اتخاذ القرارات الأساسية في العمل	صفر ١ ٢ ٣
٨ شعرت بأن مرتبي غير كاف.	صفر ١ ٢ ٣
٩ شعرت بالمرارة لعدم الاعتراف والتقدير للعمل الجيد.	صفر ١ ٢ ٣
١٠ شعرت بالملل الشديد من تزايد حجم الأعمال الورقية (الروتينية).	صفر ١ ٢ ٣

[1] د. محمود صبحي - مرجع سابق -.

أثار ضغوط العمل



لضغوط العمل أثار إيجابية وأخرى سلبية:

أولاً: الآثار الإيجابية:

إن العديـــد من المنظمات وإن لم تكن جميعها تنظر إلى ضغوط العمل على أنها شر يجب مكافحته وذلك لآثارها السلبية على الفرد والمنظمة معاً. ولكن الحقيقة غير ذلك، إذ أن لضغوط العمل آثاراً إيجابية مرغوباً فيها إلى جانب السلبية غير المرغوب فيها. ومن **الآثار الإيجابية** ما يلي[1]:

١- تحفز على العمل.
٢- تجعل الفرد يفكر في العمل.
٣- يزداد تركيز الفرد على العمل.
٤- ينظر الفرد إلى عمله بتميز.
٥- التركيز على نتائج العمل.
٦- النوم بشكل مريح.

---

(1)- J. Killy, The Executive Time and Stress, New Jersey: Alexa Hamilton Insistute. Inc, 1994, p. 155. (ترجمة أديب محمد الشخص، معهد الإدارة العامة، الرياض) .

٧- المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر[١].

٨- الشعور بالمتعة.

٩- الشعور بالإنجاز.

١٠- تزويد الفرد بالحيوية والنشاط والثقة.

١١- النظر للمستقبل بتفاؤل.

١٢- المقــدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.

ثانياً: الآثار السلبية:

يتــرتب على الإحساس بتزايد ضغوط العمل بعض الآثار السلبية الضارة للفرد والمنظمة، وأهمها ما يلي:[٢]

أ- آثار الضغوط على الفرد:

١- آثار سلوكية:

مــن بــين الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة. وعادة ما تكــون تلــك التغيرات إلى الأسوأ وذات آثار سلبية ضاره سواء في الأجل القــصير أو الأجــل الطــويل. ومن أهم تلك التغيرات ما يلي: المعاناة من الأرق، الإفــراط فــي التدخين، اضطراب الوزن وفقدان الشهية، التغير في عــادات النوم، استخدام الأدوية المهدئة، العدوانية والتخريب، وعدم احترام الأنظمة والقوانين المرعية في المنظمة.

٢- أعراض نفسية (سيكولوجية):

يترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغط عليه في العمل حدوث بعض الاســتجابات النفــسية التي تحدث تأثيرها على تفكير الفرد وعلى علاقاته بالآخرين. ومن أهم تلك الأعراض النفسية ما يلي: الحزن والكآبة والشعور بالقلــق، النظر إلى المستقبل بتشاؤم، التصرف بعصبية شديدة، عدم القدرة علــى التركيز، فقد الثقة بالغير، النسيان المتكرر، الحساسية للنقد من جانب

---

(1)- د. محمود سلمان العمياني – السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال – دار وائل للنشر والتوزيع – عمان.

(2)- عبد الرحمن بن أحمد هيجان، ضغوط العمل: مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة الرياض ١٩٩٨، ص ٢٢٨ – ٢٣٤.

الآخرين، عدم الاتزان الانفعالي، عدم القدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعـية عـند مـواجهة تجربة غير سارة، صعوبة في التحدث والتعبير، التردد واللامبالاة .

٣- آثار جسدية (صحة بدنية):

تمـتد نـتائج تـزايد الضغوط على الفرد لتحدث بعض الآثار السلبية الضارة على الفرد وسلامته البدنية. ومن أهم الأمراض الجسدية التي يمكن أن يعانـي مـنها الفـرد بسبب الضغوط في العمل ما يلي: الصداع، قرحة المعدة، السكري، أمراض القلب، وضغط الدم .

ب- آثار الضغوط على المنظمة:

يمكن إيجاز الآثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة بما يلي:

١- زيـادة التكاليف المالية (تكلفة التأخر عن العمل، الغياب والتوقف عن العمـل، تشغيل عمال إضافيين، عطل الآلات وإصلاحها، وتكلفة الفاقد من المواد أثناء العمل)

٢- تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته.

٣- صعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث صناعية.

٤- الاستياء من جو العمل وانخفاض الروح المعنوية.

٥- عدم الرضى الوظيفي.

٦- الغياب والتأخر عن العمل.

٧- ارتفاع معدل الشكاوي والتظلمات.

٨- عدم الدقة في اتخاذ القرارات.

٩- سوء العلاقات بين أفراد المنظمة.

١٠- سوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات.

١١- التسرب الوظيفي (دورات العمل) .

١٢- الشعور بالفشل .

حالة عملية (١)

كفاءة مستودع عز الدين ....!!

جلـس الـسيد/ عــز الدين عبد السلام في مكتبه في تمام الساعة الخامسة والنــصف مــن بعد ظهر يوم الخميس مستمتعاً بالهدوء الذي يلف المكان، فقد غــادر المستودع جميع العاملين فيه إلى منازلهم، ولكن ذهن (عز الدين) لم يكن هادئــاً، فهو دائم التفكير منذ مدة طويلة في وضع خطر لكي يجعل (مستودعه) هذا أكثر كفاءة.

وتــرجع الذاكرة به، فقد جاء إلى هذا العمل منذ ١٠سنوات، فقد كان يعمل موظف مخازن في هذه الشركة، لقد كانت صغيرة الحجم، وتدار بطريقة عائلية، ويسود الدفء والصداقة بين العاملين فيها، أما الآن، فهي شركة مساهمة كبيرة الحجم، متخصصة في صناعة منتجات البترول المختلفة، وتعد الشركة الثالثة من حــيث الحجــم في المنطقة الجنوبية. ويعمل (عز الدين) حالياً مديراً للمستودع الرئيسي في هذه الشركة.

ولقــد وصــل إلــى سمعه أخيراً بعض من الهمس الدائر بين العاملين في المــستودع أن حوالي ١٢٥ عاملاً يشعرون بالاستياء، فعملهم روتيني ومهامهم محددة بدرجة عالية، ولقد حدث تحول من نمط الإدارة العائلي السابق إلى إتباع نمــط المركــزية الشديدة، حيث تركزت السلطة في الإدارة العليا، وبدون تحديد واضح للأدوار الخاصة بالعاملين أسفل الإدارة الوسطى.

ولاحــظ (عز الدين) من خلال مشاهداته لسير العمل في المستودع وجود قــدر محــدود للغايــة مــن الصداقة والود بين العاملين، فيبدوا أنهم لا يقدمون المساعدة والدعم لبعضهم حينما تقع أخطاء في العمل، كما أن روح الجفاء تسود

(1)- د. محمود صبحه - مرجع سبق ذكره.

علاقاتهم، فلا يوجد شخص يقوم بمساعدة شخص آخر عندما يكون حجم العمل لديه كبيراً.

وبينما يحدق عز الدين بنصف عين مفتوحة في الأوراق التي أمامه على مكتبه، وجد نفسه يغمغم قائلاً:

" الإضــاءة هــنا ســيئة لا عجــب في كون هناك أخطاء في الروتين، فالفرد لا يــستطيع قــراءة هذه الأوراق، لعل (سلطان) على حق عندما اشتكى لي من كثرة الضوضاء أيضاً ".

وبعــد ذلك، نحى (عز الدين) أوراقه جانباً، والتقت صحيفته اليومية واتجه ببطء ناحية باب المكتب.

أسئلة:

١- ما هي في رأيك مشكلة السيد/ عز الدين؟

٢- ضــع خطة عمل من خلالها يمكن مساعدة عز الدين في جعل مستودعه يعمل أكثر كفاءة.

أساليب إدارة ضغوط العمل*

أولاً: أساليب للتكيف والوقاية من الضغوط:

وهـذه الأسـاليب يتبعها الفرد عند التعرض للمواقف الضاغطة حيث أنها تساعده على التكيف مع والسيطرة على هذه المواقف الضاغطة، كما أنها تمكن الفرد من مواجهة أي ضغوط مقبلة ..

وهذه الأساليب كما يراها (Cherman) [(١)] كما يلي:

(١) التعايش مع الضغوط:

وتمثل هذه الطريقة الأسلوب الأضعف والأقل قبولاً في التكيف والتعامل مع الضغوط.. ويمكن إتباع هذه الطريقة في الزمن القصير .. ولكنها لا تعتبر صـحية فـي الـزمن الطويل .. ويتطلب ذلك تفهماً لنوع الضغوط وآثارها وعلاقـتها بـسلوك الفـرد فالعامل الذي يدخل انتخابات مجلس الإدارة يكون مـستعداً للتضحية براحته وأعصابه في سبيل هدفه.. بل أن كثير من العاملين قـد يـسعون إلـى أنواع مماثلة من الضغوط.. وينضمون فيها لإبراز درجة تحملهم أمام الآخرين أو لاستدرار العطف منهم.

* نحن نقصد بإدارة الضغوط اتخاذ كافة الوسائل والتدابير اللازمة لتقليل حدة وكثافة الضغوط السلبية مع تعظيم الاستعادة من الضغوط الإيجابية ويأتي ذلك من خلال متابعة ومراقبة الضغوط حتى لا تتجاوز حد المقبول وذلك بما يؤدي إلى تحقيق التوازن بين الأهداف العامة التي يسعى إليها المنظمة وأهداف العاملين بها.

(1)- E.M. Cherman. " Stress & Bottom line: Aguide to personal well being and corporate Health. " New York. Amacom 1981.

(٢) الانسحاب من المواقف الضاغطة:

قد يفضل بعض العاملين الانسحاب من المواقف الضاغطة وذلك لصعوبة الـتعامل معهـا، أو لعدم مناسبة الطرق الأخرى.. وقد يظهر ذلك من خلال إنهـاء المديـر للاجتماع، أو أن يسير على قدميه وحيداً إلى المنزل، أو أخذ أجازة عارضة، أو النوم أثناء العمل ولا يمكن القول بأن أي طريقة حسنة أو سـيئة، حـيث يعـتمد هـذا علـى ظروف الموقف الضاغط.. فإذا كان هذا الانـسحاب يؤدي إلى انخفاض حدة التوتر كان مفيداً، وإذا لم يؤثر الانسحاب أو فـاقم مـن حدة الضغوط كان ضاراً.. ويصل الانسحاب إلى قمته فيسعى الفـرد إلـى تغييـر وظيفته أو تغيير القسم الذي يعمل فيه أو تغيير الزملاء والعلاقات الاجتماعية داخل العمل.

(٣) تغيير علاقة الفرد بالضغوط:

ويعني هذا سعي الفرد إلى تغيير أنماط العلاقة بينه وبين عناصر العمل التـي تسبب التوتر والضغوط.. وعناصر العمل قد تكون الزملاء أو الرؤساء أو المرؤوسـين أو العمـل نفسه وطريقة أداءه والفرد السوي هو القادر على تحديد أو تغيير شكل العلاقات مع هذه العناصر بشكل يحقق السيطرة والتكيف مـع الضغوط.. فعلى سبيل المثال يمكن نصح الفرد بألا يقبل مهام جديدة في نهايـة يـوم العمـل، أو عـدم البدء في مهام جديدة ما لم يتم المهام السابقة والتدريب على حسم الأمور داخل العمل.. ويتطلب الأمر إذن أن يكتسب الفرد مهارات سلوكية في التعامل والاتصال والتفاوض والحسم مع الآخرين.

(٤) تغيير الضغوط نفسها:

هـناك ضغوط يقف منها الفرد دون حيلة أمامها كموت زميل أو حريق بالقـسم الذي يعمل فيه.. وهناك ضغوط أخرى يمكن للفرد التأثير عليها مثل الإضاءة والحرارة وترتيب مكان العمل كما يمكن التأثير على سلوك

الأطـــراف المـــسببين للـــضغوط بأســـاليب التفاهم والإقناع والتفاوض والحسم.. وهو كما قلنا يحتاج إلى اكتساب مهارات سلوكية معينة.

(٥) تقبل الموقف وتخفيض الضغوط:

وهـــنا يتقـــبل الفرد الضواغط وما تحدثه من ضغوط، ويحدث هذا غالباً لعدم إمكانيته لتغير الموقف.. وما يستطيع أن يقوم به الفرد إذن أن يخفـــض الـــضغوط الناجمة.. وهناك أساليب يمكن للفرد أن يخفض من خلالهـــا الـــضغوط مثل الراحة الجسمانية والتأمل والتركيز، التمرينات الرياضـــية، الـــتحدث مـــع الأصدقاء واستشارة المتخصصين في مجال الضغوط، والانخراط في الشعائر الدينية.. واختيار الفرد كوسيلة أو أكثر يعتمد على ذلك على تفضيله وعلى طبيعة الموقف.

وفـــي رأي "Cherman " أن هـــذه الأســـاليب السابقة تحقق الأهداف التالية للفرد:

١- رفـــع حساسية الفرد تجاه قدراته الكامنة التي يمكن أن يستخدمها في مواجهة الظروف الضاغطة.
٢- زيادة وعي الفرد بأنه مسئول تجاه صحته ورفاهيته.
٣- تخفيض الآثار الضارة لضغوط العمل.
٤- الاحتفاظ بدرجة عالية من التكيف والانسجام بين الفرد وعمله.
٥- الاهتمام بتحسين الحالة الصحية والنفسية للفرد.

ثانياً: أساليب لعلاج الضغوط:

هـــذا الـــنوع مـــن الأساليب يختص بمعالجة الأعراض المرضية لضغوط العمـــل، وكذلك الآثار السلبية الناتجة عن الضغوط وتنقسم هذه الأساليب نوعين أساسين هما:

(أ) أساليب إدارة الضغوط على مستوى الفرد:

يقصد بها تلك الأساليب الشخصية التي يمكن للفرد بنفسه أن يتبعها للتخفيف عن نفسه من حدة ضغوط العمل الواقعة عليها ويعتبر الإدراك الذاتي من جانب الفـــرد للانفعـــالات والتوتـــرات العاطفـــية والفسيولوجية والفكرية التي تسببها الـــضغوط الأســـاس في نجاح هذه الأساليب **وتتعرض فيما يلي لإطارين لزيادة قدرة الفرد على التعامل مع الضغوط:**

🕮 الإطار الأول: AAAABBCC [1]:

ويعتمد هذا الإطار على مجموعة من التوجيهات أو الإرشادات للموظفين، ويهـــدف هـــذا الإطار إلى تقليل حدة آثار الضغوط التي يتعرض لها الفرد من خلال إلزامه بهذه النصائح وهي تبدأ بالحروف الموضحة عاليه.. وتشمل:

١- غير نظرتك المرعبة تجاه الضغوط Awfulize .

٢- أحذر الضغوط والعوامل المؤدية لها Alter .

٣- تجنب أو انسحب من الضغوط المزمنة Avoid .

٤- تقبل وافهم الضغوط من خلال:

أ- تنفس بعيداً عن التوترات.

ب- ابني الحواجز بينك وبين الضغوط من خلال:

١. كن هادئاً.
٢. مارس التمارين الرياضية.
٣. تعود على نظام سليم للتغذية.
٤. كن اجتماعياً.
٥. أن تكون ذو شخصية مستقلة.
٦. حاول أن تشتغل وتستفيد من وقت فراغك.

---

(1)- Nancy Tubesing, and Donald tubesirg, " Structured Fxercises in stress management; vol. (1). Duluth wole person, 1983.

ج- غير أفكارك عن الضغوط السلبية والعوامل الضاغطة.

د- أتصل أو تعامل بطريقة مختلفة مع الضواغط السلبية والعوامل الضاغطة.

🕮 الإطار الثاني: The C's of Hardimess [1]:

يتــضمن هذا الإطار عشرة بنود أساسية لزيادة قدرة الفرد على الصمود والــبقاء في ظل المواقف الضاغطة وفي حالات التعرض والتنافر وهذا الإطار يفــيد فــي بــناء نوع من العادات والسلوك الشخصي تساعد الفرد ويساهم في التوصل إلى التصرف الفعال مع الضغوط السلبية والنفسية الشديدة.

ويفيد هذا النموذج في التعامل مع الضغوط وقت أطول، مع توفير الاستعداد الكافي لتقليل المتطلبات المتزايدة، وبما ينمي الفرد ذاتياً نحو تطوير الأداء.

وهذه البنود العشرة موضحة كالآتي:

التكيف التحمل	⇦	التحدي الثقة الالتزام الرعاية	⇦	التعامل مع الضغوط	الهدوء الكفاءة الإبداع

(1)- Robert Kriegel, and marilym Kriegel, " The " C" zone: peak performauce under pressure" , Garden city: anchor, Doubleday, 1984.

هـذا ويلاحظ أن هذا الإطار يكسب الفرد عادات وسلوكيات تجعله أكثر قدرة على التعايش والتعامل مع الضغوط كما أنه يستطيع الفرد أن يغير من اتجاهاته وسلوكياته بحيث يحدث توازن بين مختلف الأمور في حياته مثل:

١- التوازن بين الحياة الوظيفية والأسرية.

٢- التوازن بين الحياة الصعبة والميسرة.

٣- التوازن بين التفكير والتصرف.

٤- التوازن بين التغيير والاستقرار.

٥- التوازن بين الهدوء والانفعال.

٦- التوازن بين العمل والراحة.

(ب) أساليب إدارة الضغوط على مستوى المنظمة:

بــرزت خلال السنوات الأخيرة العديد من الأساليب الخاصة بعلاج ضــغوط العمــل، والتــي تعكس في جملتها أهمية الضغوط بالنسبة لعلماء السلوك التنظيمي، وأهميته لازدهار المنظمات المعاصرة وتطورها.. ويمكن للمــنظمات أن تتبع العديد من هذه الأساليب لعلاج الضغوط داخل المنظمة، ومــن الجديــر بالذكــر قبل عرض هذه الأساليب أن ننوه إلى أن على كل منظمة أن تختار من بين هذه الأساليب ما يتناسب مع طبيعة المشكلة، طبيعة الظــروف التــي تمر بالمنظمة، وفيما يلي عرض الأساليب الخاصة بعلاج الضغوط:

١- إعادة تصميم الوظيفة:

يعتبــر إعــادة تصميم الوظائف بمثابة أسلوب متطور لتحليل وتحسين هــيكل الوظائف بهدف زيادة دافعية الفرد من خلال تعديل أبعاد الوظيفة لتحقيق التناسب والتواؤم بين حاجات ودوافع الفرد وهيكل الوظيفة.

ويفيد أسلوب إعادة تصميم الوظائف سواء بالنسبة للوظائف الإدارية أو غيــر الإداريــة، فالوظائف الإدارية تتسم في الغالب بمستويات ثقيلة مع

عدم توافر قدر متساو من السلطة أو حرية التصرف في الوظيفة ومن ثم فإن الضغوط في الوظائف الإدارية تكون ناتجة عن متطلبات زائدة وفي نفس الوقت لا يتمتع شاغلها بمدى مناسب من الحرية في اتخاذ القرارات المتعلقة.

وعلى ذلك، فإنه يمكن للمنظمة تحديد مجموعة الوظائف التي يعاني منها العاملـــون من الضغوط، وبالتالي تعيد تصميم هذه الوظائف بهدف الحد مـــن الـــضغوط.. وهناك خمس مبادئ يجب مراعاتها عند إعادة تصميم الوظيفة:

أ- بـــناء وتشكيل وحدات العمل وذلك من خلال تنظيم الأفراد في العمـــل بالـــشكل الذي يؤدي إلى زيادة الارتباط والتفاعل بين مجموعات العمل المختلفة.

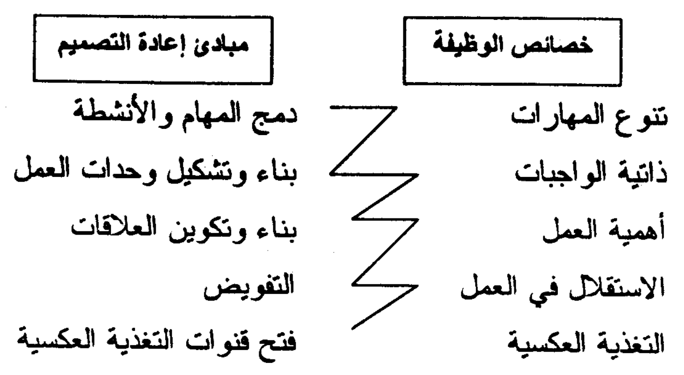
ب- دمـــج المهـــام والأنـــشطة وذلـــك عن طريق التنوع في مهام الوظـــيفة والـــسماح للأفراد بأداء العديد من الأنشطة المختلفة والمتنوعة.

ج- بناء وتكوين العلاقات وهذا يكفل للفرد أن يتفاعل بشكل أفضل ومباشر مع الأفراد الذين يعمل معهم أو يتأثر عمله بهم.

د- الـــتفويض حيث أن هذا يسمح للفرد أن يتحمل مسئوليات أكثر ونتوافـــر لديـــه قدرة أكبر على توجيه العمل واتخاذ القرارات المؤثرات في ذلك العمل.

ه- فـــتح قـــنوات الـــتغذية العكـــسية.. وهذا يتضمن زيادة طرق وأســـاليب الـــتغذية العكـــسية عن العمل نفسه مما يتيح للفرد الفرصـــة لمعـــرفة نتائج أعماله ورد فعل الآخرين تجاهها.. ويبـــين الشكل التالي علاقة هذه المبادئ الخمسة مع خصائص الوظيفة الخمسة.

علاقة مبادئ تصميم الوظيفة بخصائصها



وبـرغم أن الدراسات تؤكد أهمية أسلوب إعادة تصميم الوظائف كأسلوب فعـال لعـلاج وإدارة الضغوط، إلا أنه عادة ما يقابل بمقاومة شديدة من جانب الأفراد لواحد أو أكثر من الأسباب التالية:

١- الخـوف مـن فقـد الوظيفة نتيجة إدخال طرق وأساليب عمل جديدة ومتطورة.

٢- زيـادة عـبء العمل: فقد يعتقد الأفراد أن إدخال الأساليب الجديدة في العمل يترتب عليه زيادة مسئولياتهم وواجباتهم.

٣- التخفـيض في المكانة: فتطوير العمل وإدخال أساليب جديدة ومتطورة قد يجعل دور الفرد بسيطاً ومحدوداً مما يهدد مكانته المهنية التي كان يتمتع بها قبل إعادة تصميم الوظيفة.

٤- تهديد الإشباع الاجتماعي: فقد يترتب على إعادة تصميم الوظيفة إحداث نـوع مـن التعديلات قد تؤدي إلى تفكك الجماعات الحالية وتهديد جو الصداقة والعلاقات الاجتماعية القائمة.

٥- الخـوف من تشديد الرقابة: فقد يعتقد الفرد أن إدخال نظم جديدة للعمل تستهدف تشديد الرقابة على أدائه وتقييد حريته في العمل.

٢- تطوير نظم الاختيار والتعيين:

تهـتم معظـم نظـم الاختيار والتعيين بقياس قدرات معينة لدى الفرد كمـستوى التعليم والقدرة وكذلك الخبرة ومدى التدريب على الوظيفة، بحيث تـضمن اختيار أفراد لديهم القدرة على القيام بالعمل المطلوب وتحمل أعبائه ومـسئولياته من الناحية الكمية بكفاءة، ولا تهتم هذه النظم بقياس مدى قدرة ذلـك الفـرد على تحمل الضغوط الناجمة عن ذلك العمل[١] ولذلك فإنه يلزم تطوير نظم الاختيار والتعيين بحيث تتضمن مقاييس يمكن من خلالها ضمان اختـيار أفـراد لديهم القدرة على تحمل ضغوط العمل وكذلك التعامل معها بنجاح، بمعنى أن نظم الاختيار والتعيين لابد أن تحقق التوافق بين خصائص الفرد، متطلبات الوظيفة ومحيط العمل، وهذا يتطلب من الشخص القائم بمهمة المقابلـة والتعيين أن ينتبه للمسببات الكامنة لضغط العمل ومدى قدرة الفرد على التعامل معها بنجاح [٢].

٣- الإدارة بالمشاركة:

تعتبر الإدارة بالمشاركة أسلوب فعال لإدارة الأفراد في المنظمة وكذلك للتخفـيف من الضغوط التي يعاني منها الأفراد، فهي تعمل على دمج أفكار واتجاهـات الأفـراد والمجمـوعات في عملية صنع القرارات في المنظمة، وتشير الدراسات إلى أن الأفراد يكونوا أكثر استقلالاً وأيضاً أكثر رضا عن العمـل، وأقـل تفكيـراً في الغياب، وأقل عرضه للإصابة بأمراض نفسية وجسمانية [٣] .

---

(1)- وفية الهنداوي " استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل " مجلة الإداري سبتمبر ١٩٩١ ص ١٢٨ .

(2)- عكسر، مرجع سبق ذكره، ص ٥٧.

(3)- أحمد ماهر ١٩٨٧ .

ولضمان فاعلية أسلوب الإدارة بالمشاركة، يجب توافر العوامل التالية:

١. عوامل سيكولوجية وتعمل على:

- توافر الاستعداد النفسي لدى الفرد على تحمل المسئولية والمشاركة في صنع القرارات.
- أن يتوافــر للفــرد القدرة على التعبير عن ذاته وأفكاره عند اتخاذ القرارات.
- توافــر المكافآت المادية والمعنوية التي يحصل عليها الأفراد نظير مشاركتهم في اتخاذ القرارات.
- أن تكون موضوعات المشاركة لها صلة وثيقة بمستقبل المشاركين فيها.

٢. عوامل تنظيمية وتعمل على:

- توافر الوقت المناسب أمام الأفراد للمشاركة في صنع القرارات .
- توافــر المزايا والمكافآت نظير الوقت والجهد المبذول في المشاركة في صنع القرارات.
- عــدم وجــود تعارض أو صراع بين مصالح الأفراد وأهداف وقيم المنظمة.
- توافــر قنوات فعالة للاتصال والمشاركة مع تزويد الفرد بالتدريب والتعليم المناسب لعملية المشاركة.

وهــناك عــدة طــرق يمكــن للمنظمات أن تستخدمها في أسلوب الإدارة بالمــشاركة وهي: اللجان، أنظمة الشكاوي، برامج المشاركة في اتخاذ القرارات والمشاركة في الملكية، المشاركة في الأرباح.

٤- إعادة تصميم هيكل التنظيم:

تعاني التنظيمات الجامدة من سيطرة الروتين، أما المنظمات دائمة التغيير فتعانــي مــن عــدم الاستقرار وكلا منها يلقى ضغوطاً على العاملين..

وإعـــادة تـــصميم هيكل التنظيم قد يكون بإضافة مستوى جديد أو إضافة وظائـــف جديـــدة، أو توصيف العلاقات التنظيمية أو تصميم الإجراءات وتبسيطها، أو تصميم

الـــدورات المستنديه، أو تحديد حجم عبء العمل، أو تحديد عدد العاملين المناسبين في كل وظيفة، وأيضاً فإن إعادة تصميم الهيكل التنظيمي يجب أن يسمح بفتح باب الترقي إلى الوظائف في المستويات الإدارية الأعلى، وبالتالي عدم البقاء فترة زمنية طويلة في الوظيفة الحالية والشعور بعدم الـــتطور فـــي هذه المهنة والشعور بخيبة الأمل لعدم تحقيق الذات.. كما يجـــب أن يـــسمح التطوير المقترح في الهيكل التنظيمي في المنظمات، بـــسهولة الاتـــصال الأفقـــي والرأسي وبالتالي سهولة تدفق المعلومات وتوفيـــرها للمديرين على كافة المستويات الإدارية مما يؤدي إلى تخفيف مـــن ضـــغط الـــوقت، وزيـــادة العلاقـــات التبادلـــية بـــين الإدارات والأقـــسام، ويقـــوي من وسائل التنسيق بين الأقسام وبعضها وبذلك من ناحية أخرى (١) .

٥- إعادة تطوير طرق تقييم الأداء:

يعتبر وجود نظام لتقييم الأداء تقييم عادل وموضوعي، من أحد الأساليب الهامـــة لتقليص ضغوط العمل، حيث أن شعور الفرد أن أدائه محل تقييم عادل وموضوعي يترجم في شكل ثواب وعقاب.

يـــولد لـــدى الفـــرد شعور بالرضا الوظيفي، وشعور بالعدالة، مما يزيد معـــدلات أدائـــه فـــي العمل.. كما أنه يخفف من تأثير العوامل المسببة للضغوط.. ولذلك فإن إعادة فحص نظم الحوافز وتقييم الأداء على فترات دورية مناسبة من أجل تطويرها لزيادة درجة موضوعيتها يعتبر أسلوب مناسب لتخفيف الضغوط (٢) .

---

(1)

(2)- ثابت عبد الرحمن إدريس، " تحليل الضغوط التنظيمية لمديري التسويق في المنظمات الصناعية لقطاع الأعمال العام "

٦- برامج مساعدة العاملين:

تهدف هذه البرامج إلى تجنب الضغوط أو التقليل من آثارها السلبية النفسية والذهنية والصحية والسلوكية.. وبعض هذه البرامج تكون ذات طبيعة علاجية حيث يتم توجهها إلى الأفراد الذين تعرضوا لضغوط عمل وبالرغم من تنوع محتويات هذه البرامج إلا أن معظمها يشتمل على واحد أو أكثر من الأساليب الآتية:

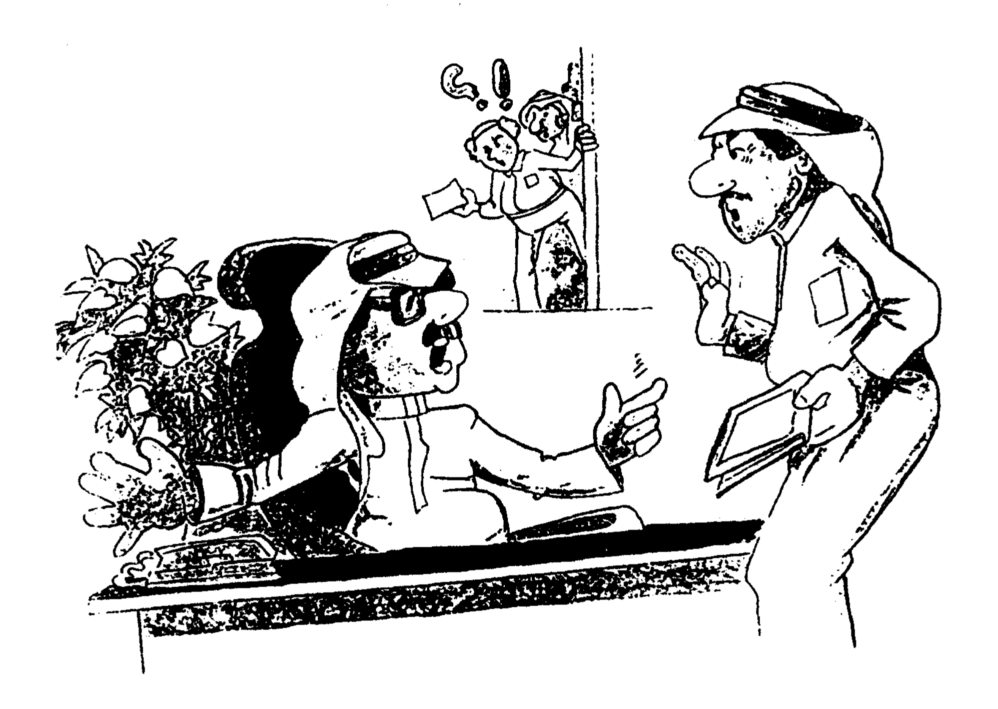
التمارين البدنية، تمارين الاسترخاء، التدريب على كيفية السيطرة على العمليات النفسية مثل القلق النفسي والاكتئاب ولقد ثبت فعالية هذه البرامج في العديد من المنظمات وذلك في تخفيف القلق النفسي والأرق أثناء النوم والتوتر العصبي (١) .

---

(١)- رقية الهنداوي، مرجع سبق ذكره، ص ١٢٩ .

القلق

أحد مخرجات الضغط



تقديم



الحـــياة لهـــا مطالب، وعلى الإنسان أن يسعى ويتحرك لينال هذه المطالب، والوصول إلى ما يريده الإنسان ليس بالأمر السهل، فكثيراً ما يسعى الإنسان في ســبيل غايـــة مادية كانت أو معنوية فلا يصل إلى ما يريد ويعود بخفي حنين، وتخـــيب آمالـــه ويصيبه الإحباط . . لذلك فإن الإنسان قلق دائماً من أن مطالبه واحتـــياجاته قد لا تتحقق، فيحتاط الشخص في حركته ويبذل كل جهده ويحسب كل عقبه قد تقابله، ويأخذ بكل الاحتياطات حتى يمكنه التغلب عليها .

كـل هذه المحاولات وكل هذه التحسبات هي عمليات يقوم بها الإنسان حتى يـصل إلـى مبـتغاه.. ولـولا قلقه على الوصول إلى هذا المراد ما قام بهذه المحـاولات.. فلولا قلق الطالب على نجاحه في الامتحان ما استعد واجتهد في اسـتذكار دروسـه.. ولولا قلق المهندس على سلامة المنشأة التي يشرف على تنفيذها ما حسب الحسابات الدقيقة.. وراقب كل صغيرة وكبيرة أثناء التنفيذ حتى تأتـي المنشأة سليمة مائة في المائة.. ولولا قلق الطبيب على مرضاه ما درس وبحث وحاول أن يصل إلى الطريقة العلاجية الناجحة لكي يشفي بها مرضاه

مـن هنا نجد أن القلق هو سمة من سمات البشر وهو أهم الحوافز التي تدفع الإنـسان لمواصـلة الكفـاح. وهـذه السمة تختلف من شخص لآخر، فقد وجد الباحـثون فـي علم النفس أن هذه السمة – سمة القلق – تقل عند بعض الناس وتـزداد عند البعض الآخر.. وأنها كلما ازدادت عند شخص معين.. اتسم هذا الشخص بالجد والاجتهاد والسعي الحثيث.. والإتقان في عمله. بل لقد قيست هذه الـسمة، سمة القلق، قياساً علمياً عند فئات مختلفة، فوجد أن فئة العباقرة، وذوي المراكز المرموقة والأشخاص الأكثر مثابرة وإنتاجاً هم الأعلى على سلم القلق.

ورغـم أن القلـق يعتبر نوعاً من أنواع الانفعال والعاطفة، إلا أن العوامل المعرفية – أي الأفكار – يمكنها التدخل فيه، أما لتزيده أو لتقلله وتسيطر عليه، فمثلاً عندما يشعر الشخص بالغضب لأن فلاناً قد تعدى عليه فإنه إذا فكر في أن هـذا الشخص دائم التعدي عليه.. وسبق له أن قام بعمل أشياء ضده زاد انفعال الغـضب عـنده، فإذا فكر بأنه لو تمادى في انفعاله وغضبه وحاول أن يرد له الإسـاءة فإنه سيخسر كثيراً لأنه أضعف منه.. لذلك نجده يسيطر على انفعالاته ويهدئ من نفسه.

ولقـد وجد الباحثون أن الذين تعلو عندهم سمة القلق هم من الأشخاص الذين لا يتأقلمون سريعاً على ما يجرى حولهم من أحداث، لذلك نراهم يقلقون من أي

شـــيء يحدث لهم.. حتى ولو تكرر حدوث نفس الشيء مرات ومرات.. فعملية التعود عندهم بطيئة جداً.

والشخص القلق يشعر شعوراً عاماً بعدم الارتياح وعدم الاستقرار وبأن شيئاً ما سوف يحدث.. شيء لا يستطيع تحديده.. ولا يدري ما هو.

وكما أن للقلق أعراضاً نفسية فإن له أعراضاً عضوية أيضاً، إذ يزداد نبض الشخص القلق ويرتفع التوتر في عضلاته.

ولقــد وجــد أن هــذا التوتر نوعي[1] بمعنى أن الذين يصابون بأوجاع في الأطــراف عــندما يقلقون نجد أن التوتر يظهر واضحاً في رسم عضلات هذه الأطــراف أمــا الــذين يصابون بالصداع فنرى التوتر في عضلات الجبهة أو الــرقبة، كمــا أن كمية الدم التي تصل إلى الأطراف تزداد وكذلك تصبح قدرة الجلد على توصيل التيار الكهربي مرتفعة.

١- [1]د. سيد الريس – وداعا للقلق – دار أخبار اليوم يونيه ١٩٩٨ العدد ١٩٥.

وقبل أن نتجول معاً في هذا البرنامج تعالى معي إلى الاستبيان التالي:

استبيان

أنت والقلق*

حـــاول الإجابـــة على الأسئلة التالية بشيء من التلقائية السريعة حتى تكون معبـــرة عن الحقيقة التي ربما كانت كامنة في اللاشعور وسوف يظهر لك بعد ذلك بوضوح مقدار القلق لديك

تخير فقد أحد الإجابات الثلاثة الموجودة تحت كل سؤال [١]

١ - فجأة وعلى غير توقع تسلمت رسالة مغلقة فماذا يكون رد فعلك؟

أ- تبادر على الفور إلى فتحها لمعرفة محتوياتها.

ب- تلقيها فترة قبل أن تفتحها.

ج- ينتابك القلق والتوتر وتشعر بأنك عاجز عن فتحها.

٢- إذا توقف بك المصعد فماذا تفعل؟

أ- تطالع على الفور تعليمات التشغيل وتعمل على تنفيذها.

ب- تصرخ طالباً النجدة.

ج- تشعر بأنك عاجز عن الإتيان بأي عمل.

٣- عندما تقوم بحجز مقعد في السينما أو المسرح فماذا تفضل؟

أ- أن تجلس بالقرب من أبواب الخروج.

ب- أن تجلس على أطرف الصفوف.

ج- لا يهمك المكان الذي تجلس فيه بقدر ما يهمك أن ترى جيداً.

---

* لاحظ أن القلق هو النتيجة المباشرة للضغط اي انه احد مخرجاته.

(1)- د. عمرو يوسف – دع القلق واستمتع بالحياة- الشركة العربية للنشر والتوزيع- الإسكندرية.

٤- ما هو الوضع الذي ينطبق عليك وأنت صغير؟

أ- كنت قائداً للآخرين.

ب- كنت متمتعاً بالقبول من زملائك.

ج- كنت دائماً مهضوم الحق.

٥- إن الموت هو الحقيقة الوحيدة المؤكدة في هذه الحياة.. فهل تفكر فيه؟

أ- كلا.. على الإطلاق.

ب- أحياناً.

ج- أفكر فيه في كل الأوقات.

٦- كيف يكون نومك عادة؟

أ- أنام فترة من الوقت، ولكنها ليست فترة طويلة غالباً.

ب- بمجرد أن تطفأ الأنوار.

ج- لا يمكنني النوم بدون الاستعانة بالأقراص المنومة.

٧- وما هي الأحلام بالنسبة لك؟

أ- دائماً ما أحلم أحلاماً سعيدة هانئة.

ب- دائماً ما أرى كوابيس مزعجة ولكنني لا أتذكرها في الصباح.

ج- أرى بعض الكوابيس أحياناً مما يجعلني أهب مذعوراً.

٨- وبعد أن تستيقظ، ماذا يكون الشعور الغالب عليك؟

أ- النشاط والحيوية.

ب- أحياناً تكون نشيطاً وأحياناً تكون مرهقاً.

ج- تكون دائماً مضمحل القوى.

٩- إذا ما ظهرت لديك بعض بوادر المرض فهل؟

أ- تبادر على الفور بالذهاب إلى الطبيب لفحص نفسك؟

ب- تتريث قليلاً حتى تتضح الأمور؟

ج- تهمل الأمر تماماً حتى لا تكتشف شيئاً مزعجاً؟

١٠- هـل اعتدت منذ صغرك على الخوف من الظلام الدامس؟ وهل مازلت تخشاه حتى الآن؟

أ- كلا.

ب- كنت أخشى الظلام عندما كنت صغيراً فقط.

ج- نعم.. وما زلت أخشى الظلام حتى الآن.

١١- إذا طالعـت أحـد الأبحـاث التي تدور حول مرض خبيث أو شاهدت برنامجاً تليفزيونياً عنه، فماذا يكون رد فعلك؟

أ- لا يشغلني الأمر على الإطلاق.

ب- أناقش هذا المرض مع الطبيب.

ج- أشعر بالخوف الشديد على نفسي وبأنني أعاني من أعراض هذا المرض.

١٢- ماذا ترى في التحليل النفسي كوسيلة من وسائل اكتشاف النفس؟

أ- إنه من الوسائل الهامة التي تساعد على فهم الإنسان لشخصيته.

ب- لا أهتم بهذه الأمور كثيراً.

ج- لا أهتم به على الإطلاق.

١٣-من أشد الأخطار على الإنسان أخطار التدخين.. فهل تدخن؟

أ- إنني غير مدخن (أو أقلعت عن التدخين).

ب- إنني لا أدخن أكثر من ١٠ سجائر يومياً.

ج- أدخن أكثر من ٢٠ سيجارة يومياً.

١٤- عندما يطالعك أحد الأخبار السيئة - كوفاة أحد الأقارب- فماذا تشعر؟

أ- بالألم والحزن.

ب- بازدياد نبضات قلبك وبضيق في تنفسك.

ج- بالعجز عن الحركة والاختناق الشديد.

١٥- حينما تعبر أحد الطرق السريعة فهل ينتابك الشعور بالخوف والتوجس؟

أ- دائماً ما يحدث ذلك.

ب- كلا.

ج- في بعض الأحيان.

١٦- هل تشكو من متاعب صحية كثيرة مثل: عسر الهضم، آلام القولون، الإسهال، الإمساك، الدوار، الصعوبة في التنفس؟

أ- نعم.. دائماً ما أشكو من بعض هذه المتاعب.

ب- أحياناً أشكو من بعضها.

ج- كلا على الإطلاق.

١٧- هل تشعر أحياناً ببعض القلق والتوتر بدون سبب واضح لذلك؟

أ- كلا.. لا يحدث ذلك على الإطلاق.

ب- أحياناً.

ج- غالباً ما يحدث ذلك.

١٨-هل يمكن أن تثير بعض الأمور قليلة الأهمية قلقك؟

أ- كلا.

ب- ربما في بعض الأحيان فقط.

ج- نعم.

١٩- هل أنت إنسان نشيط، لا تهدأ؟ وهل تشعر بصعوبة في الاسترخاء؟

أ- كلا.

ب- نعم فإنني دائماً ما أشعر بالتوتر.

ج- في بعض الأحيان أشعر بالتوتر.

٢٠- هل تشعر بالخجل إذا كنت وسط مجموعة من الأشخاص لم يسبق لك معرفتهم؟

أ- إن هذا يتوقف في المقام الأول على هؤلاء الأشخاص.

ب- كلا.

ج- دائماً ما يحدث ذلك.

٢١- عندما تتعرض لموقف مخجل.. هل يغمر العرق جسدك؟

أ- كلا.

ب- غالباً ما أتعرض لذلك.

ج- نادراً.

٢٢- في مرحلة صباك هل كان وجهك يحمر خجلاً؟

أ- لا.

ب- في بعض الأحيان.

ج- نعم.. كثيراً ما تعرضت لذلك.

٢٣- عندما تواجه أحد المواقف التي تصيبك بالذهول، فهل يرتعش جسدك؟

أ- كلا.

ب- في بعض الأحوال.

ج- نعم إن هذا يحدث في مختلف المواقف.

٢٤- هـل تـشعر أحياناً بأنك على وشك الاختناق وأن الهواء لا يكفي لكي تتنفس؟

أ- نعم.

ب- في بعض الأحيان.

ج- كلا.

٢٥- ماذا عن الصداع.. هل تشكو منه كثيراً؟

أ- في القليل النادر.

ب- أحياناً.. ولكنه يزول بسرعة.

ج- كثيراً جداً حتى أنني أشعر برأسي يكاد ينفجر.

٢٦- إذا اضـطلعت بعمـل روتيني، فهل تهتم دائماً بأن تؤديه على أفضل وجه؟

أ- في أغلب الأحيان.

ب- لا أهتم بذلك.

ج- نعم.. إذا كان العمل هاماً.

٢٧- هل يمثل لك الفراغ أحد مصادر الخوف؟

أ- لا.

ب- هذا يتوقف على نوع الفراغ ومدته.

ج- نعم.. فأنني أخشى من الفراغ.

٢٨-إذا كان عليك المرور بمكان موحش ليلاً.. فهل تشعر بالخوف؟

أ- كلا.

ب- الأحيان.

ج- نعم.

٢٩- هل تشعر بالقلق خشية أن يحمر وجهك أو يتلعثم لسانك أو ترتجف في أي مناسبة؟

أ- كلا.

ب- في بعض المناسبات الهامة فقط.

ج- نعم.

٣٠-هل تجد صعوبة في أن تتذكر بعض الأشياء أو الأحداث؟

أ- لا.. أنني أتذكر بسهولة كبيرة.

ب- في بعض الأحيان.. بالنسبة للذكريات القديمة فقط.

ج- نعم غالباً ما أجد صعوبة في التذكر.

٣١- قد تسيطر على عقولنا بعض الأفكار.. فهل تجد صعوبة في طرد هذه الأفكار المتسلطة؟

أ- كلا.

ب- في بعض الأحيان خاصة عندما أكون متعباً.

ج- نعم.

٣٢- هل تشعر في بعض الأحيان بآلام في صدرك أو في قلبك؟

أ- إن هذا شيء نادر الحدوث.

ب- في حالات الإجهاد فقط.

ج- نعم.. كثيراً ما يحدث ذلك.

٣٣- هل تشعر في بعض الأحيان بضعف في بعض المواضع من جسدك؟

أ- في حالات الانفعال أشعر بأن ساقي لا تكاد تحملانني.

ب- كلا.

ج- دائماً ما أشعر بالضعف في أنحاء جسدي.

٣٤- هل تسيطر عليك فكرة أن الأصل في مشاكلك الحالية يعود إلى أخطائك الشخصية؟

أ- كلا.. لا تنتابني هذه الفكرة إطلاقاً.

ب- أحياناً .

ج- نعم.

٣٥- هل تشعر دائماً في الرغبة بأن تكون وحيداً؟

أ- كلا فإنني لا أحب الوحدة.

ب- في بعض الأحيان.

ج- نعم.. في معظم الأحيان.

٣٦- إن البكاء وسيلة هامة لإخراج الانفعالات الحادة.. فهل يمكن أن تبكي؟

أ- نادراً وذلك في حالات الحزن الشديد.

ب- في بعض الأحيان.. وعند ذلك أشعر بالراحة.

ج- غالباً ما تنتابني نوبات حادة من البكاء دون سبب واضح.

٣٧- هل تثور أعصابك ويتعكر مزاجك بسهولة؟

أ- نعم.. فأنا أفقد أعصابي بسرعة.

ب- في حالة ما إذا جرحت إحساساتي فقط.

ج- كلا.

٣٨-هل تهتم بحياتك الجنسية وتجد فيها المتعة؟

أ- يتوقف ذلك على حالتي الصحية.

ب- نعم.

ج- ليس لدي الوقت للاهتمام بهذه الناحية.

٣٩- هل أنت من الذين ينامون مبكراً ويستيقظون مبكراً؟

أ- إنني دائماً أنام مبكراً.

ب- إنني دائماً أصحو مبكراً

ج- إنني لا أشعر بالراحة في أي وضع من الأوضاع

٤٠- هل تستعين دائماً بالمراجع والمجلات الطبية؟

أ- أحياناً إذا حدث ما يستوجب ذلك.

ب- كلا.

ج- نعم فإنني ألجأ إلى المراجع الطبية كثيراً.

٤١- وهل تداوم على مطالعة المقالات والأبحاث الطبية المبسطة؟

أ- في بعض الأحيان.

ب- كلا.

ج- نعم فأنني أحب هذا النوع من المطالعة.

٤٢- هل تداوم على استعمال أدوية مهدئة أو مساعدة على الهضم أو لزيادة النشاط والحيوية؟

أ- كثيراً ما أستعمل بعضاً من هذه الأدوية.

ب- كلا.. لا أستعمل أي دواء دون استشارة الطبيب.

ج- من الأشياء الضرورية بالنسبة لي استعمال هذه الأدوية.

٤٣- عندما تشاهد أحد الأفلام الدرامية هل تظل متأثراً لفترة طويلة؟

أ- كلا.. إنها مجرد حكايات محبوكة .

ب- إلى حد ما أظل متأثراً بهذه الأفلام.

ج- نعم .. وقد أحتاج إلى تناول أحد المهدئات.

٤٤- هل تتجنب مشاهدة هذه الأفلام المؤثرة أم تفضل مشاهدة المزيد منها؟

أ- لا يشغلني أمرها كثيراً.

ب- رغم أنني أظل متأثراً بها إلا أنني أميل إلى مشاهدتها.

ج- أحاول أن أتجنبها بقدر الإمكان.

٤٥- هل أنت ممن يطلق عليهم الأشخاص المقامرون؟

أ- إذا تركت نفسي لهواها فأنني أقامر بكل شيء.

ب- كلا.. فإنني شديد التحوط للأمور.

ج- نعم.. فإنني أعشق المقامرة.

٤٦- هل يشوب تصرفاتك بعض الاندفاع والتهور؟

أ- كلا.

ب- نعم.. فإنني دائماً مندفع.

ج- إنني شديد التردد.

٤٧- هل أنت شخص متقلب؟

أ- نعــم.. فــلا يمكنني البقاء في نفس المكان لفترة طويلة، كما أن حماسي للأمور يفتر بعد قليل.

ب- إنني أحب التغيير دائماً واجد فيه متعة.

ج- كلا.

٤٨- هــل يعتبــرك الآخرون حساساً لكل ما يمس شخصك؟ وهل تهتم بما يمس الآخرين أم لا؟

أ- لست حساساً لأي أحداث.

ب- إنني شديد الحساسية لكل الأمور سواء المتعلقة بي أم بالآخرين.

ج- إنـــي شديد الحساسية لكل ما يمس الآخرين لأنه سوف يلحقني مثلهم.

٤٩- هل تحرص على أن تسجل كل ما تشكو منه قبل أن تذهب إلى الطبيب كي لا تنسى؟

أ- كلا.. ولكنني أراجع ما سوف أقوله قبل الدخول إليه.

ب- كلا.

ج- نعم.. فإنني أكتب تفاصيل ما أشكو منه لأنني دائم النسيان.

٥٠- هــل تحــرص علــى التواجد في المحطة بوقت كاف قبل أن تستقل القطار؟

أ- كلا.

ب- ليس أكثر من دقائق قليلة.

ج- نعم.. ليس أقل من ٢٠ دقيقة.

٥١- هل أنت من الذين يتشاءمون من بعض الأرقام أو الأحداث؟

أ- في بعض الأحيان.

ب- إنني لا أتشاءم من أي شيء.

ج- إنني شديد التشاؤم.

٥٢- هل مازلت تذكر النزاعات بين والديك عندما كنت طفلاً؟

أ- كلا.

ب- لم تكن هناك نزاعات حادة بينهما.

ج- لقد عانيت الكثير بسبب هذه النزاعات.

٥٣- هل كنت (أو ما تزال)، شديد الحب لوالدتك والتعلق بها؟

أ- إنني أحب أبوي بنفس القدر.

ب- إن حبي لوالدتي يفوق حبي لوالدي.

ج- إن والدتي أهم شيء بالنسبة لي.

٥٤-هل تحرص دائماً على الاحتفاظ بوزنك ثابتاً؟

أ- كلا.. فلا أهتم بذلك كثيراً.

ب- إن وزني يتناقص دائماً.

ج- يتغير وزني حسب تغير الفصول والظروف.

٥٥-هل تشعر بأنك إنسان ذو أهمية وأن حاجة الآخرين إليك تكون دائمة؟

أ- أعتقد ذلك.

ب- لا أظنني ذا أهمية كبيرة إلى هذا الحد.

ج- لا أعتقد أن الآخرين يحتاجون إلي.

مفتاح الحل

بعد أن انتهيت من الإجابة على هذا الاختبار الجاد عليك أن تسجل ما حصلت عليه من نتائج على لوحة النتائج التالية لمعرفة أي الفئات التي تنتمي إليها.

لوحة النتائج

رقم السؤال	المجموعة			رقم السؤال	المجموعة		
	١	٢	٣		١	٢	٣
١	ب	أ	ج	٢٠	ب	أ	ج
٢	أ	ب	ج	٢١	أ	ج	ب
٣	ج	ب	أ	٢٢	أ	ب	ج
٤	أ	ب	ج	٢٣	أ	ب	ج
٥	أ	ب	ج	٢٤	ج	ب	أ
٦	ب	أ	ج	٢٥	أ	ب	ج
٧	أ	ج	ب	٢٦	ب	ج	أ
٨	أ	ب	ج	٢٧	أ	ب	ج
٩	ب	أ	ج	٢٨	أ	ب	ج
١٠	أ	ب	ج	٢٩	ب	أ	ج
١١	أ	ب	ج	٣٠	أ	ب	ج
١٢	ب	أ	ج	٣١	أ	ب	ج
١٣	أ	ب	ج	٣٢	ب	أ	ج
١٤	أ	ب	ج	٣٣	ب	أ	ج
١٥	ب	ج	أ	٣٤	أ	ب	ج
١٦	ج	ب	أ	٣٥	ب	ج	أ
١٧	أ	ب	ب	٣٦	أ	ب	ج
١٨	أ	ب	ج	٣٧	ب	أ	ج
١٩	أ	ب	ج	٣٨	ب	أ	ج

تابع لوحة النتائج

رقم السؤال	المجموعة			رقم السؤال	المجموعة		
	١	٢	٣		١	٢	٣
٣٩	ب	أ	ج				
٤٠	ب	أ	ج				
٤١	ب	أ	ج				
٤٢	ب	أ	ج				
٤٣	أ	ب	ج				
٤٤	ج	ب	أ				
٤٥	ب	ج	أ				
٤٦	أ	ب	ج				
٤٧	ج	ب	أ				
٤٨	أ	ب	ج				
٤٩	ب	ج	أ				
٥٠	أ	ب	ج				
٥١	ب	أ	ج				
٥٢	أ	ب	ج				
٥٣	أ	ب	ج				
٥٤	أ	ج	ب				
٥٥	أ	ب	ج				
المجموع							

ثــم عليك تحديد الفئة التي تقع بها معظم إجابتك (وليس كلها بالطبع)، والآن هيا بنا إلى تحليل النتائج بالتفصيل:

إذا كانت معظم إجابتك تقع في العمود الأول:

أنت تمثل أفضل الشخصيات من حيث التحكم في درجة القلق والسيطرة على انفعالاتك وعواطفك وعدم الوقوع في غيابات الماضي وأحماله الثقيلة، وبالطبع فـتلك الشخـصية هي النموذج الذي يجب أن يسعى الآخرون إلى الاحتذاء به والوصول إلى ما تملكه من توازن وتكيف مع النفس ومع البيئة المحيطة بحيث يتأثر الشخص ويؤثر فيما حوله بالدرجة التي لا تعرضه للقلق والتوتر بل تدعم ترابطه مع المجتمع، وتؤكد قوة شخصيته وتزيد من فرص نجاحه.

إن شخصية مثل هذه كفيلة بأن تجتذب إليها الآخرين وتجعلهم يستمدون منها الاطمئـنان والدفء لما يبديه صاحبها من ثقة بالنفس ووجه يخلو من تعبيرات القلـق وما يتركه من هم مقيم وخطوط عميقة لا تخطئها العين، ومن المؤكد أن أصـحاب هذه الفئة هم أكثر الناس قدرة على تحمل المواقف الصعبة والأزمات الطارئـة مـثل تعطل المصعد، فالتصرف السليم هو أن يحاول الشخص قراءة تعليمات التشغيل ومحاولة الهبوط بسلام، وألا يدع خوفه يغلبه ويشل حركته.

ومـن الواضح أن الشخص في هذه الفئة لا يخشى شيئاً ولا يشعر بالقلق عند وجـوده وسط أشخاص غرباء كما أن فكرة الموت لا تعد بالنسبة له من الأفكار المقلقة.

ومن الأشياء الهامة التي تكون مثاراً لقلق الشخص هو خوفه الدائم من زيادة وزنه والتفكير في هذا الأمر بحساسية، أما الشخص في هذه الفئة فلا يحمل نفسه هـذا الهم الدائم ولا يولي الموضوع أكثر مما يستحق من اهتمام، ومن الطبيعي أن الـشخص هنا معتدل في انفعالاته شديد السيطرة على عواطفه وهو في نفس الـوقت غير متبلد العواطف أو جامد المشاعر، فمن الممكن أن يبكي في حالات الحزن الشديد وذلك دون أن يسقط في هوة الاكتئاب أو ينهار تماماً.

♦ وإذا كانت معظم إجابتك تقع في العمود رقم (٢):

أنت في هذه الحالة إنسان وسط بين الحالة الأولى (النموذجية)، والحالة الثالثة الشديدة القلق، وأنت في هذا مثلك مثل معظم الناس، فقليل جداً هؤلاء الأشخاص الذين ينتمون للفئة الأولى، وأكثر ما يميز شخصيتك حساسيتك الزائدة تجاه الآخرين وتأثر عواطفك بما تتعرض له من مؤثرات حادة قد تترك علامات في نفسك وتصيبك بالقلق سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، كما أنك تعتبر خصب الخيال إلى حد ما مما يبعدك قليلاً عن أرض الواقع ويجعلك عرضه للمزيد من القلق، وقد يرجع السبب إلى عدم قوة شخصيتك وعدم تعودك على أن تتحكم في أهوائك وتقف في سبيل رغباتك..

وبما أنك تمثل القطاع العريض من البشر فإنك تتعرض للعديد من الأعراض المرضية الشائعة والناتجة عن القلق في المقام الأول مثل آلام المعدة والقولون والصداع، وإن كان ذلك بصورة غير حادة ويرتبط ذلك بالفترات التي تشعر فيها بالتوتر والتي يجب عليك أن تحاول الحد منها بقد المستطاع، وذلك حتى لا تصبح شخصاً قلقاً بصورة مرضية، فالقلق كالنار المستعرة إن لم تجد من يطفئها ازدادت اشتعالاً.

ومن الواضح أنك شخص على قدر من الحساسية ورهافة المشاعر وهذا ما قد يجر عليك بعض المتاعب النفسية وألوان المعاناة مثل التأثر إلى حد ما بالأفلام الدرامية أو الاستسلام للغضب إذا ما أهاج مشاعرك شخص ما، ولذلك فلابد أن تحاول ممارسة المزيد من السيطرة على مشاعرك. وميلك الدائم إلى التغيير والانتقال من وضع إلى آخر فلا غبار عليه بشرط ألا يزيد عن الحد المعقول، وهو الحد الذي يمكن به إنجاز عملك أو الانتهاء مما بدأته من مهام حتى لا تدور في حلقة مفرغة، وليتك تحاول طرد بعض الوساوس والمعتقدات

مـــن نفسك مثل التشاؤم من بعض المشاهد أو الأرقام حتى لا يزداد لديك شعور القلـــق، وهناك عيب في شخصيتك وهو أنك قد تترك بعض الأمور غير الهامة تثيـــر قلقك الذي قد يتضخم بدون داع، ولذلك فإنك تتعرض في بعض الأحيان لرؤية كوابيس مزعجة قد تجعلك تستيقظ مذعوراً.

وأخيراً إذا وقعت معظم إجابتك في العمود رقم (٣):

فأنـــت إنـــسان شديد القلق واضطراب الشخصية إلى أقصى درجة، ولابد أن تتوقف طويلاً مع نفسك على ضوء نتائجك في الاختبار السابق حتى تضع يدك علـــى مكامن القلق في نفسك، ونقاط الضعف في شخصيتك التي تثير لديك هذا القلـــق العاصـــف المدمر، ومن النتائج المؤلمة للقلق لديك تعرضك الدائم لشتى المتاعب الصحية مثل آلام القولون والمعدة وضيق التنفس والصداع وغيرها مما لابد وأنك تعاني منه نتيجة للقلق، ومما يزيد إحساس القلق لديك عدم قدرتك على الـــتفاعل الإيجابـــي مع المجتمع وخشيتك من التواجد وسط الآخرين أو حضور المناسبات العامة.

ومن أكثر ما يميز شخصيتك ويجلب لك القلق تسلط بعض الأفكار على عقلك ممـــا ينهك قواك الذهنية ويجعلك تدور في حلقة مفرغة، بل أنك في الكثير من الأحيان تعذب نفسك وتحملها الكثير بدون داع، ولعل هذا يتضح جلياً في تأثرك الشديد بالأفلام الدرامية التي تجعلك في حالة يرثى لها من التوتر والإنفعال، ولا ســـبيل أمامـــك ســـوى العمـــل على تخفيف حدة القلق لديك بالطرق الصحيحة وبمعالجـــة أســـباب التوتـــر وليس باللجوء إلى وسائل أخرى مثل الإفراط في التدخين أو تناول المهدئات والمنومات فإنها لا تزيد الأمر إلا تعقيداً.

عليك بكتابة كل ما يثير قلقك ثم وضع منهاج علمي للتغلب عليه، والعودة بعد ذلـــك إلـــى هذا الاختبار بعد فترة تحددها لنفسك ولتكن أسبوعين أو شهراً مثلاً وستدهش حقاً لما حققته من نتائج طيبة لم تكن لتحصل عليها لو لم تعرف أسباب القلق لديك .

❁ ما القلق ؟

علـــى الـــرغم من الكتابات الكثيرة في هذا الموضوع إلا أن مفهوما محدداً للقلـــق لـــم يتم التوصل إليه حتى الآن فهناك من يصف القلق على أنه حالة من القلـــق والضجر والكآبة والكدر والانفعال والانزعاج والخوف حيث ترتبط هذه المفاهيم بشكل واضح مع مفهوم القلق.

هـــذا وقـــد قـــدم وليامز Williams تعريفاً للقلق حيث ذكر أنه " رد الفعل النفـــسي والبدني لحالات داخلية وبيئية مطولة تتجاوز فيها قدرات الفرد التكيفية قابلياته الفعلية " (١)

بيـــنما يرى براون أن القلق هو " مفهوم يتضمن جانبين هما الظروف البيئية التي يتواجد فيها الفرد والتي تشكل تفاعلاتها وعناصرها مصدر الضيق والتوتر للفـــرد وردود الفعل النفسية بما تحمله من مشاعر بالحزن الموجود داخل نفسية الأفـــراد " وهكذا يمكن القول أن القلق عادة يعني مشاعر غير سارة تتميز بالهم والرهبة والخوف التي يشعر بها الفرد في وقت ما من حياته وبدرجاتها المختلفة

❁ أنواع القلق

إن التعـــرف على أنواع القلق هو أولى المراحل اللازمة لاختيار إستراتيجية العلاج وقد ميز فرويد بين نوعين من القلق هما:

أ- **القلـــق الموضوعي** الذي هو استجابة واقعية للخطر المدرك والناجم عن البيئة ويوازي هذا المفهوم للقلق مفهوم الخوف.

ب- **القلق العصابي** الناجم عن صراع لاشعوري داخل الفرد لا يكون الفرد عادة مدركاً لأسبابه.

---

(1)- Clifton Williams Human Behavior in organization . Cincinnati, ohio. South western publishing co. 1978. p 350

أمـــا بالنـــسبة للتوتـــر التنظيمي فقد تم التفرقة بين الأنواع التالية من القلق التنظيمي [1]

١- **القلق التنظيمي المرتفع** وهو الذي يتضمن حالات متتابعة من الضيق والكآبة والانفعال والخوف وذلك لفترة قد تمتد إلى أشهر أو سنوات.

٢- **القلق التنظيمي المعتدل** وهو القلق الذي تستمر آثاره لمدة ساعات أو أيام كعدم الاتفاق مع الرئيس على موضوع ما.

٣- **القلق التنظيمي المنخفض** وهو يستمر لفترة زمنية محددة مثل حدوث سوء فهم بسيط بين الرئيس وأحد مرؤوسيه.

❁ مراحل القلق

حدد ستيل Stell في دراسته للتوتر التنظيمي ردود الفعل التي تحدث معاً في ثلاث مراحل رئيسية هي:

I. **مـــرحلة الإنذار:** وهي مجموعة من المنبهات يدرك الفرد أنها مؤشر على قرب حدوث التوتر ومن أمثلة تلك المنبهات ما يلي:

١- سرعة الإهتياج.

٢- الحزن والكآبة.

٣- صعوبة التركيز في العمل.

٤- عدم القدرة على تحمل الإجهاد.

٥- الشعور العام بالخوف.

٦- الأرق وعدم القدرة على النوم.

٧- العرق بغزارة.

٨- فقدان الشهية أو الإفراط في الأكل.

٩- آلام في عضلات الرقبة وأسفل الظهر.

١٠- آلام القولون أو المعدة.

١١- الصرع.

---

[1] د. موسى اللوزي – التطوير التنظيمي - أساسيات ومفاهيم حديثة – دار وائل للنشر – عمان ١٩٩٩ ص ١-٧ وما بعدهما.

١٢- عسر الهضم.
١٣- اضطراب في عملية الإخراج.
١٤- الارتعاش والحركات العصبية والتكشير.
١٥- جفاف الفم أو الزور.
١٦- ارتفاع معدل استخدام المسكنات و المخدرات
١٧- الميل للإصابة والوقوع في الحوادث الصناعية

II. مرحلة المقاومة:

بعـد هذه المنبهات الدالة على قرب حدوث نوع من التوتر يحاول الفرد معالجة الموقف وهو هنا قد يلجأ إلى إنكار الواقع حيث يرفض الفـرد أن يعترف بالواقع المر الذي يواجهه أو قد يلجأ إلى عمليات الكبت أو إلى علميات التبرير أو الإسقاط .

III. مرحلة الإنهاك:

وتظهر هذه المرحلة إذا فشل الفرد في السيطرة على أسباب التوتر حـيث يستمر معه القلق لفترات طويلة ومن ثم يفقد الجسم مقدرته على التكـيف وتـصبح طاقـته مـنهكة ومجهدة وتضعف وسائل الدفاع لديه ويتعرض للعديد من الأمراض مثل

١- الصداع	٦- القراع
٢- القرحة	٧- صعوبة الهضم
٣- الجلطة الدموية	٨- ارتفاع ضغط الدم
٤- أمراض السكر	٩- الارتيكاريا
٥- الفشل الجنسي	١٠- الثعلبة

وتعتبـر هـذه المـرحلة من أخطر المراحل وأصعبها وتشكل تهديداً للفرد وللمنظمة.

تحليل

أسباب القلق

مـن أهـم قـدرات الإنسان قدرته على التحليل السليم للتوصل إلى الأسباب الحقيقـية لمشكلة ما، ومن أفضل ما يمكن أن تفعله عندما تواجهك مشكلة تسبب لـك القلق أن تعمد إلى تحليلها إلى عناصرها، وليكن ذلك كتابة حتى لا تنسى شـيئاً.. اكتب كل عناصر المشكلة وستدهش عندما تطالع ما كتبت لأن المشكلة ليست بالتعقيد الذي تتصور.. وأنك تصورت ذلك لأنها تدور في ذهنك ليل نهار وتسبب لك التوتر مما يشل تفكيرك ويرهق ذهنك دائماً.

وبمجـرد تحلـيل المشكلة ووضوح عناصرها.. وهذا من أهم الأمور.. فإن الحل يصبح معروفاً مع الآخذ في الاعتبار ألا تحمل نفسك فوق طاقتها وأن تسلم بأسوأ النتائج إذا كنت تواجه مشكلة صعبة، وبعد أن تنتهي من التحليل والدراسة عليك أن تتخذ قراراً ما وأن تعمل على تنفيذه بكل طاقتك..

وعليـنا أن نتناول المشكلة بطريقة موضوعية بعيدة عن الانحياز الشخصي، وكأنهـا تخـص شخصاً أخر سوانا، ومن أهم القدرات لدى الإنسان القدرة على التحلـيل السليم، وسوف نقدم اختباراً نفسياً شيقاً للمساعدة على تنمية هذه القدرة الهامة.

ولـيكن لـك فـي المـنهج الذي قدمه ديل كارنيجي لتحليل المشكلة قدوة.. ويتلخص هذا المنهج في الآتي:

١- معرفة حقيقة المشكلة التي تواجهك.

٢- ما هو منشأ هذه المشكلة؟

٣- ما هي الحلول المتاحة أمامك للتغلب على هذه المشكلة؟

٤- ما هو أفضل تلك الحلول؟

وبالطبع يمكنك الاستعانة بآراء الآخرين ممن تثق فيهم وتحبذ رأيهم فلا خاب من استشار.

استبيان

ما هي مشاكلك [1]

هــذا الاختــبار يتيح لك أن تفهم مشاكلك، وأن تعيّن مظاهر حياتك التي هي السبب الرئيسي في النزاع، وملامح طبعك التي تسبّب لك الكثير من الصعوبات.

إن كل اختبار من الاختبارات السبعة التالية يتألف من ١٥ تأكيداً. أشر بعلامة إلى التأكيدات التي تبدو لك صحيحة.

الاختبار الأول:

١- لديك الشعور بأنك لا تجد دائماً الوقت الكافي للقيام بأعمال ترغب حقاً في القيام بها.

٢- لــديك، غالباً، الانطباع بأن المقرّبين إليك ينّغصون عيشك، ويمنعونك من التصرف.

٣- تــشعر، غالــباً، بالغيرة والحسد مما يحصل عليه أصدقاؤك من ألقاب الشهرة أو المكافآت المادية.

٤- لــديك الانطــباع بأنك تستطيع أن تكون أكثر سعادة إذا أمكنك تغيير المظهر.

٥- تشعر بأنك ستكون أسعد إذا عشت في مكان آخر.

٦- سوء الحظ لعب دوراً كبيراً في حياتك.

٧- الظلم وعدم المساواة يغضبانك، ويخرجانك عن طورك.

٨- تحسد غالباً الآخرين على نجاحهم لأن لديك الانطباع بأنهم لا يستحقون حسن الطالع.

٩- لديك الانطباع حقاً بأنك تستطيع ابراز مواهبك، وتنميها في ما لو كانت ظروف حياتك مختلفة.

---

[1]- د. جين ديفرسون – اختبر شخصيتك – دار الآفاق الجديدة – بيروت.

١٠- بسبب أصلك الاجتماعي أو تربيتك، فإن بعض الامكانيات ممنوعة عليك.

١١- ترجو دائماً أن يحدث شيء غير متوقع، وأن يحالفك الحظ في النهاية.

١٢- ليس لديك البتة الانطباع بأنك مُكافأ تماماً من عملك وجهودك.

١٣- تؤمن بالقدر، وبأن حياة البشر منظّمة سابقاً ومُختارة منذ الأزل بطريقة ما.

١٤- بعضهم لا يجد الفرصة مطلقاً للبروز، ولإثبات قيمته.

١٥- لا تستطيع منع نفسك من الحقد على ذويك بسبب المشاكل العاطفية التي تحسّها الناتجة عن التربية التي منحوك إياها.

مجموع الإشارات الموضوع عليها علامة ☐

الاختبار الثاني:

١- تميل إلى جعل الناس الذين تُعجب بهم مثاليين وتُظهر لهم إعجاباً شديداً.

٢- تجد صعوبة في اتخاذ القرارات مهما تكن قليلة الأهمية.

٣- تسامح بسهولة الآخرين عندما يتجاهلونك أولاً، أو يسخرون بك قبل أن يأتوا إليك.

٤- لديك الانطباع بأنك تحتاج لأن يُفرض عليك نظام بطريقة ما بدلاً من قدرتك على الاعتماد على نفسك.

٥- عندما لا تكون واثقاً من شيء ما، فإنك تحب أن يكون لديك آراء عدة مختلفة حول القضية نفسها.

٦- تجد صعوبة بالإجابة عن أسئلة عاطفية لأنك لا تدري ما تحسّ.

٧- تتقبّل عموماً حكم شركائك وتعتبرهم دائماً ممتازين نوعاً ما بالنسبة إليك.

٨- تفضّل أن تكون حياتك متينة البنيان، وأدوارك، في الحياة والعمل، محددة بوضوح.

٩- السينما وبرامج التليفزيون والوجبات الطيبة، الخ..... لا تمنحك أي سرور ما لم تستطيع مشاطرة شخص آخر ذلك.

١٠- غالباً ما تبدل ذوقك وأشياءك المفضلة تبعاً لأسلوب حياتك وصداقاتك الفترة تلك.

١١- إذا قضيت وقتاً طويلاً في الانتظار تصاب بالقلق ويتعكر مزاجك.

١٢- يستحيل عليك عملياً أن تتصور كيف ينظر إليك الآخرون، وما هو رأيهم فيك.

١٣- تميل إلى الشعور بأنك "ضائع" عندما تكون وحدك.

١٤- تتردد غالباً في التعهد بشيء ما، وتبدل مراراً رأيك في المشكلة نفسها.

١٥- تثور كثيراً إذا كان شريكك هدفاً للسخرية أو للحسد بأي طريقة كانت.

مجموع الإشارات الموضوع عليها علامة ☐

الاختبار الثالث:

١- تفضل ألاّ تجرّب أشياء تعلم سلفاً أنك تسيء القيام بها.

٢- لا تحب، على العموم، الرياضة والألعاب.

٣- الناس يقلقهم كثيراً "ماذا تفعل" ولا يهتمون كثيراً بـ "من أنت" .

٤- أنت لا تتضغط شخصياً ولا تتضغط أفكارك بسبب آراء مالية.

٥- إذا كان لك مطامع، فأنت تحتفظ بها لنفسك، ولا تشعر بالحاجة إلى التحدث عنها إلى الآخرين.

٦- تصبح عدائياً جداً منذ أن تشعر بأنك عرضة للامتحان.

٧- لديك الانطباع بأنك سلّمت بحدودك.

٨- لا تستطيع تحمّل أن يراك أحد عندما تحاول إنجاز مهمة صعبة.

٩- تجد الأجواء التي تسيطر عليها المنافسة صبيانية وقليلة الجاذب.

١٠- تفـضل أن تجـد عمـلاً يدخل ضمن إطار قدراتك ولا يتطلب منك جهوداً كثيرة.

١١- لا تـرى أي سـبب فـي السعي وراء أهداف، أو مواجهة تحديات رفضها الآخرون أو المجتمع.

١٢- تجد، عموماً، صعوبة في مباشرة مهمة ما.

١٣- نـشاط معظم الناس تحفزه الرغبة في التأثير على محيطهم أكثر مما يحفزه الاهتمام الذي يجدونه فيه.

١٤- تعـتقد اعـتقاداً جازمـاً بأن المجتمع الحديث يشكو من اختفاء القيم التقليدية.

١٥- تشعر غالباً بأنك مختلف عن الآخرين.

مجموع الإشارات الموضوع عليها علامة □

الاختبار الرابع:

١- تنزعج من رؤية المشاهد الإباحية في السينما أو على شاشة التليفزيون في حضرة الآخرين.

٢- تضطرب بسهولة عندما ينظر إليك الآخرون.

٣- لـديك إحـساس سخيف بأن انفعالاتك تظهر عندما تتحدث إلى شخص يجذبك إليه.

٤- تذهل وتغضب عندما يقتحم الناس حياتك الخاصة والحميمة ويطرحون عليك أسئلة شخصية جداً.

٥- تصاب بعصبية لدى فكرة الاجتماع بأناس للمرة الأولى.

٦- غالباً ما تخجل من استيهاماتك الجنسية.

٧- تميل إلى استقبال مجاملات أفراد الجنس الآخر بحذر.

٨- بعـد لقـاء اجتماعـي، رسمي أو غير رسمي، تتساءل دائماً إذا كنت تـصرفت تـصرفاً حسناً أو قلت ما يجب، وأي انطباع يمكن أن تكون تركت.

٩- فـي العلاقات العرضية، في العمل أو في المجتمع، تلاحظ أنك تتجنب الأشـخاص الـذين تميل إليهم، حتى أنك تتصرّف أحياناً كما لو كنت تكرههم.

١٠- تكـره هـذه العـادة وهـي التصاق الناس بك عندما لا تكون على معرفة تامة بك.

١١- تحـتاج إلى وقت كثير للتوصل إلى الاسترخاء في حضرة أشخاص آخرين.

١٢- فـي تحـدثك مع شخص غريب لطيف أو مستحب خلال سهرة أو حفلـة كوكتيل، تُفاجأ بأنك تتساءل عما إذا كان هذا الشخص يسعى إلى التحدث إليك، أم أنه ينتظر اللحظة المناسبة للتفلّت منك.

١٣- تـدور استيهاماتك دائماً حول شخص ما أو آخر على الرغم من أنها لا تتحول أبداً إلى علاقات حقيقية.

١٤- حتى عندما يصارحك شريكك بأنه يحبك فإنك تبقى متشككاً في صحة عواطفه.

مجموع الإشارات الموضوع عليها علامة □

الاختبار الخامس:

١- تخشى أن ينتهي الأمر بالشمس إلى الاحتراق والاختفاء.

٢- تتـساءل أحياناً كيف يفعل الناس لكي يبقوا متفائلين ومتسامحين عندما يكون العالم في مثل هذه الحالة من التشويش والفوضى.

٣- تشعر أحياناً بالرعب دون أي سبب.

٤- يستحيل عليك أن تدرك لماذا هناك عدم إنسانية وقسوة .

٥- تخشى أن يتعذر عليك النوم لأنك تقلق كثيراً من الموت.

٦- تتساءل أحياناً عن التأثير الذي يمكن أن يحدث إذا كنت زهرة أو نملة.

٧- تجتاحك أحياناً مشاعر دينية ومباهج روحية.

٨- تحس أحياناً بأنك ضائع لدى التفكير في عالم يدور في الفضاء.

٩- تشعر بالرعب، وبالخجل، وبالقلق لدى التفكير بأنه لن يكون أمامك متسع كافٍ من الوقت لحل كل مشاكلك الداخلية.

١٠- تشعر غالباً بأنك سريع العطب جسدياً، وتعي جيداً ضعف الجسم البشري وسرعة عطبه.

١١- لديك أفكار مفاجئة أو "كوابيس يقظة" عن الأشباح، والمسوخ ،والشياطين، والمواقف الرهيبة...... الخ.

١٢- تتألم أحياناً من الضيق الحاد بالنسبة إلى ضآلتك، وعجزك، وانعدام أهميتك بالمقابلة مع الكون.

١٣- لديك أحاسيس بالقرف، وحتى بالغثيان تجاه موقف بعض الأشخاص غير المتسامح.

١٤- لا تتوقف عن البحث عن أسباب الحياة وتقويم إمكانيات الحياة بعد الموت.

١٥- لديك أحياناً الانطباع بأنك ستصبح مجنوناً بسبب مخاوفك ومخيلتك.

مجموع الإشارات الموضوع عليها علامة □

الاختبار السادس:

١- يبدو أن عليك دائماً الركض بعكس اتجاه عقربي الساعة للتوصل إلى القيام بأعمالك.

٢- تتخذ غالباً قرارات، تتعلق بالحمية عن الطعام أو غير ذلك – مثل التوقف عن التدخين أو عن الشراب – أو النوم مدة أطول، أو القيام بتمرينات رياضية – ولكنك لا تلتزم بوعودك.

٣- تميل إلى التحقيق من مواعيدك غير مرة للتأكيد من أن لا اختلال فيها.

٤- تجد صعوبة كبرى في مواجهة مشكلاتك ومشكلات الآخرين كذلك.

٥- لديك غالباً الانطباع بأن رأسك يفور وأنك لا تستطيع التفكير بوضوح.

٦- لـديك علـى الأقـل خـوف غيـر مبّرر أو ذعر شديد مرضي من الـزوابع/ العـناكب/ الحـشرات الطائرة/ الفئران/ الكلاب/ المصاعد/ المرتفعات/ الأشباح .... الخ.

٧- لا يمكـنك مـنع نفسك من أن تتصور أن أشياء رهيبة ستنزل بالناس الذين تحبّهم.

٨- ترعبك فكرة أن تتيه في أماكن غير مألوفة لديك.

٩- أنت بحاجة إلى الأمان أكثر من الذين يحيطون بك، وتهتم كثيراً بإحكام غلـق الأبواب والتأكد من أن حنفية قارورة الغاز مقفلة جيداً، ومحاولة تجنب الحوادث في البيت وفي الخارج.

١٠- أنـت مسافر عصبي، تتحكم فيك فكرة أن القطار سيفوتك، وأن ثمة إمكانية حصول حادث اصطدام سيارة، .....الخ.

١١- تلحـظ أنـك تميل إلى الذهول بسبب مواقف يواجهها كثيرون سواك بهدوء أوفر.

١٢- تـشعر بأنك عاجز إلى أبعد حد ومرتعب عندما تكون مريضاً، حتى لو كان مرضك غير خطير.

١٣- تتخيّل دائماً السوء: إذا صاح أحدهم فكرت بحادث رهيب. وإذا رأيت امرءاً مسناً في الطريق، تعتقد أنه فقد الحياة، ......الخ.

١٤- لديك غالباً الانطباع بأنك نسيت شيئاً مهماً جداً وأساسياً.

١٥- يـتهمونك غالـباً بالتـصرف بعصبية زائدة، وبأنك مغالٍ ومفرط، ......الخ.

مجموع الإشارات الموضوع عليها علامة ☐

الاختبار السابع:

١- تفضّل ألاّ تعرف رأي الآخرين فيك حقاً.

٢- يحقد عليك الآخرون بعد أن يرووا لك أسرارهم الحميمة جداً.

٣- عندما تساورك الهموم، وتشعر بأنك حزين، فإن أفضل الأدوية هي سهرة عامرة، أو عطلة رائعة.

٤- أنت لا تفكر مطلقاً في الموت.

٥- مشاكل الآخرين لا تهمك.

٦- يمكنك أن تتعاطى بصورة طبيعية مع أصدقاء أو معارف حتى عندما تكون بائساً وخائباً في حياتك الخاصة.

٧- تعتقد أن الأفكار العقلانية تجعل أصحابها بائسين عموماً.

٨- تعتقد أن بالقليل من الدعابة والمزاح يمكن مواجهة مشاكل الحياة.

٩- ليس ثمة أي فائدة من اجترار الماضي.

١٠- تعتقد أن الكثير من القوة العاطفية والكثير من البحث عن "الروح"، يؤديان إلى تدمير العلاقة.

١١- يمكنك على الأقل أن تقول عن نفسك أنك لا ترثي لذاتك.

١٢- تكره أن تزور كاشفي الطالع لأنك لا تود معرفة ماذا سيحدث لك في المستقبل.

١٣- تؤمن بالمبدأ القائل "عش، ودع غيرك يعيش" .

١٤- تزعج غالباً الآخرين، ولا تتنبّه إلى ذلك إلا بعد وقت قليل.

١٥- غالباً ما تدهشك قوة ردود الفعل لدى الآخرين.

مجموع الإشارات الموضوع عليها علامة ☐

مفتاح الحل

الاختبار الأول: تنعى على الآخرين عدم رضاك.

قليلون من الناس يرضون تماماً عن أنفسهم، وعن حياتهم، وغالباً ما يدفعهم عـدم الرضـا هـذا إلـى الكفـاح، وبلـوغ مستوى أفضل، وتنمية إمكانياتهم وشخصياتهم.

وهكذا فإن عدم رضاهم يمكن أن يكون حافزاً لإثارتهم، فيتيح لهم بذل الجهود والاستبسـال، كما يمكنه أيضاً أن يسبّب المرارة والغمّ. وهذا ما يحدث لك تجاه أحداث حياتك، ويشكّل اختلافاً جوهرياً.

فـي هـذا الاختـبار، بقـدر ما يكون مجموعك متدنياً، يكون لديك الشعور بالـسيطرة علـى وجـودك، والتأثير على الأحداث، وإجراء التغييرات. تتحمل مـسؤولياتك، وتُسرّ لنجاحاتك وتنحي باللائمة على نفسك عندما ترتكب أخطاء. وبقـبولك الاعتراف بمسؤولياتك في مسلك حياتك تعرف جيداً أنه يتوقف عليك وحدك القيام بأمور إيجابية. وبدلاً من الخضوع للظروف والتأثيرات الخارجية، تحـسّ بـأن من يحدد مجرى حياتك هو أنت نفسك، وقراراتك، والمواقف التي تلتزمها.

حتى عندما تبدو الأحداث معاكسة لك، تحتفظ بالقدرة الأساسية على تغييرها وبناء مستقبلك. وذلك يشكّل فائدة كبرى، وموقفاً يتطلب المحافظة عليه.

وبقـدر ما يكون مجموعك مرتفعاً، تقلّ إمكانيتك للسيطرة على حياتك. تميل إلى إلقاء اللوم على الآخرين بكل ما يصيبك متناسياً، غالباً، الاعتراف بأن معظم المواقـف التـي تجد نفسك فيها ليست إلا النتيجة المباشرة لسلوكك، وأن أغلبية النزاعات التي ترهقك هي، في جزئها الأكبر، بسببك.

لعلّك اعتدت أن تختلق الأعذار لنفسك، ولكنك إذا رفضت رؤية مسؤولياتك، فإنه ينتج عن ذلك رفضك إمكانية الاهتمام بنفسك أيضاً. إذاً فأنت تميل غالباً إلى

اعتبار نفسك ضحية عاجزة، مغلوباً دائماً من العالم الخارجي، دون أن يكون لك أي قوة خاصة بك أو حرية الاختيار.

إن كــل شــخص يحسّ أنه لعبة الأحداث الخارجية، ولكن إلى حدّ معين. كم مــرة سمعت أناسا يقولون أنهم مرضى، أو متعبون، أو مكتئبون بسبب الأيام؟ علـــى صـــعيد أكثر جدية فإن عدداً كبيراً من الأشخاص يميلون إلى لوم ذويهم بالنـــسبة على عيوب شخصيتهم وإلى عَوَزهم. غير أن ذويك لم يفرضوا عليك كــل أنواع الكبت والعُقَد إلا لأنك تصرفت بطريقة معينة تجاه أسلوب تربيتهم. وعلــيك الآن أن تتخلص من الماضي، وتتقبّل التغييرات، وتتلاءم مع المواقف الجديدة، وترفض التشبث بخيبات أملك، ودمدمتك، وتذمرك.

بالطـــبع للعوامل الخارجية تأثير على حياتك ومشاعرك، والحظ يلعب دوره، إلا أنـــه لا ينبغـــي لك أن تعتمد على ذلك وحده وإلا ملت إلى العيش على آمال باطلة، وفقدت الرغبة في توجيه نفسك وإعطاء شكل لوجودك.

الاختبار الثاني: تتكتل كثيراً على الآخرين.

كـــل واحـــد مـــنّا يحـــتاج إلى الآخرين وإلى الارتباط بهم، والعيش بفضل عاطفتهم وسندهم. والمثل الأعلى، في علاقة ما، هو العطاء والأخذ، العطاء من الحـــب بقدر ما نأخذ منه، والاتكال المشترك أحدنا على الآخر، وتبادل احترام أيـــضاً. المـــبدأ نفسه ينطبق على كل علاقة، مع أن المثل الأعلى لا يتحقق إلا نادراً، ذلك بأن هناك دائماً تقريباً ميلاً إلى السيطرة لدى أحد الشريكين، وحاجة إلى الخضوع لدى الآخر.

مجمـــوع ضـــعيف في هذا الاختبار يدل على أنك، مع قدرتك على العطاء، تتجـــنب الاختلاط بالمجتمع. تتمتع بصورة قوية عن نفسك كشخص فرد وبحس حقيقـــي بهويّتك. مشاعرك، وأمزجتك، وأفكارك يمكن أن تتلقّى أحياناً تأثيرات، ولكـــنك تُظهر استقلالاً في معرفة شخصيتك. والتصرف بأفضل طريقة ممكنة، والاحـــتفاظ بثقتك في أحكامك الخاصة. بقدر ما تكون مستقلاً تزداد حريّتك في

اتخاذ قراراتك وإبراز شخصيتك. بالنسبة إلى بعض الأزواج فإن اعتماد أحدهما على الآخر الاعتماد المشترك المقبول يعزز الناحية الإبداعية في وجودهما أكثر مما يقلّلها. علاقتك تقوى بالحب أو الحاجة إلى الاتصال العقلي أكثر من الرغبة اليائسة في سند عاطفي. ومهما تكن قوية حاجتك إلى الآخرين وحبك لهم يمكنك أن تتصوّر نفسك وحيداً، بعيداً عن المجتمع، دون أن تتحطم كلياً كشخص. هو ذا مفتاح تحقيق ذاتك.

مجموع كبير في هذا الاختبار يدل على ميل إلى الاعتماد على الآخرين، مع كثير من إرادة الخضوع دون إرادة حقاً في الابتعاد أو الانفصال. ربما كنت تخشى الأشخاص المتسلّطين، ولكنك تحتاج إليهم وتطلب موافقتهم. بالطريقة نفسها تتمسك أحياناً بالتقاليد، وفي الوقت نفسه تذمّها لأنها تقيّدك.

كل واحد منّا يبدأ حياته معتمداً على سواه، ثم، شيئاً فشيئاً، يبدأ الاستقلال والبروز مع تقدّم المرء في فترة المراهقة من حياته. بالطبع، إذا بقيت مستقلاً كثيراً، فإن فرديتك تجد نفسها مهددة، وتجد صعوبة في فهم الشخص الذي أنت حقاً، وما تتوقعه من الحياة.

الطبيعة التي تميل إلى الاعتماد على الآخرين يمكن أن تكون طيبة، ودودة، وعاطفية، ولكنها أيضاً في سعي متواصل وراء نفسها لأنها تلجأ باستمرار إلى الآخرين، وتحيط نفسها بالناس لتجنّب كل مواجهة مع ذاتها. والاعتماد على الآخرين يرافقه، غالباً، الشعور بعدم الأمان، وبالخوف من بقاء المرء وحيداً.

يمكنك تقوية إيمانك بنفسك بإدراكك اعتمادك على الآخرين، وببذل الجهود شيئاً فشيئاً للتقليل من ذلك، وتنمية صورة عن ذاتك كشخص مستقل.

الاختبار الثالث: الخوف من الإخفاق.

لا أحد يحب الإخفاق، ومجتمعنا يحرّكه مبدأ النجاح إلى درجة أن الإخفاق يُعتبر تقريباً خطيئة، وهذا يستتبع أنك لا تجد نفسك بهذا المعيار على المستوى.

ومع ذلك، ففي الحياة الكثير من الأشياء المعتبر يصعب بلوغها، وللوصول إليها ينبغي تقبل فكرة الإخفاق.

مجمــوع قليل في هذا الاختبار يدل على أنك تتحمل الإخفاق دون أن تنزعج كثيراً ودون أن ينخفض كثيراً احترامك لنفسك. ولأنك لا تهتم كثيراً بما مّر بك مــن إخفاق في الماضي، فإنك لا تحسّ بالخوف في القيام بمشاريع صعبة، وفي الانطــلاق فــي مــيادين نشاط جديدة. ولأنك مستعد للمغامرة دونما خوف من الإخفــاق، فإنــك تحتفظ بفرص النجاح لأنك تُظهر قدرة على مواجهة جهودك بوضــوح وتفــاؤل. إذا كــنت تعلّق كبير أهمية على الإخفاق مثلما تعلّق على الــنجاح، فستتعلم كيف تكافح من أجل بلوغ هدف: وهذا في حد ذاته سيكافئك. ستشعر بأنك حقّقت شيئاً ما لكفاحك كفاحاً قاسياً، وبأخذك أمثولة من أخطائك.

مجمــوع كبيــر من هذا الاختبار يدل على أنك تنظر بجدية كبيرة إلى فكرة الإخفاق، وعلى أن خوفك يغلق أمامك الإمكانيات ويمنعك من محاولة بلوغ أعلى المستويات.

ومــن أجــل حمايــة أنفسهم من الإخفاق، كثيرون من الأشخاص يرفضون الاعتــراف بطموحهم، أو يحددون أهدافاً من السهل جداً بلوغها، بحيث يتأكدون مــن النجاح دون التعرّض لأي خطر. فإذا لم تحاول فأنت بالفعل في منجى من الإخفــاق. ووســيلة الــدفاع هذه تتيح لك التمسك بأوهامك، وإقناع نفسك بأنك ستتوصل يوماً ما إلى ضرب رقم قياسي رياضي، أو إلى الغناء في الأوبرا، أو إلــى الكتابة، أو إلى رسم تحفة فنية، ....الخ وهذا الإجراء نفسه يمكن أيضاً أن يعمــل بطــريقة عكسية. بعض الأشخاص يحددون لأنفسهم أهدافاً سامية جداً، ومستحيلة جداً بحيث لا أحد – وبخاصة أنفسهم – يتوقع أن يراهم ينجحون، ولا أحد يستطيع أن يلومهم عندما يخفقون.

ينبغي أن تكون الأهداف المراد بلوغها صعبة بما فيه الكفاية لإثارة قدراتك، ولكن واقعية تماماً في الوقت نفسه لكي تكون في متناولك.

للخــوف من الإخفاق تأثير محزن ومقيّد بالنسبة على الذهن البشرى، وتغيير الموقف تجاه نفسك ضروري للتخلص من خوفك.

تتمسك بعناد بالمراسيم التي وضعتها لنفسك. ارتكبت خطأ فقرّرت على الفور أنــه "إخفــاق" . وهكــذا فــإن كل خطأ ترتكبه إنّما يعزّز حكمك المتحيّز. إن الــصعوبة تكمن في أنك تشعر بالرعب للوهلة الأولى من جرّاء تبدّل الموقف. ينبغي لك الاعتراف بأنك أخطأت، وأن ذلك يسبب الشعور غير المستحب بأنك ربما "أفسدت" جزءاً من حياتك. إلا أنه من الضروري، بالطبع، أن تعرف قليلاً الــندم وتبكــيت الــضمير إذا كان ذلك يؤدي إلى قدرة أكبر على التعبير وعلى تحقيق نفسك.

المــثل الأعلــى ليس في النظر إلى الحياة بمنظار الإخفاق أو النجاح. عندما تتنــزه مــثلاً فــي الريف فإنك تقدّر جمال المنظر ولا تقول لنفسك إنك تخفق وتنجح. إذا توصلت إلى نزع فكرة الإخفاق من رأسك، فإنك ستتوصل إلى حبّ ما تقوم به دون أن تقلقك فكرة إثبات ما أنت قادر عليه.

الاختبار الرابع: الخجل الاجتماعي والجنسي.

تعبّــر الشخــصية عــن نفسها من خلال الاتصال، اجتماعياً وجنسياً، على الــسواء. كل واحد منّا خجول قليلاً نوعاً مَا، لأن لا أحد يشعر بأنه مرتاح تماماً في أي مناسبة ممكنة، ولا أحد يجهل تماماً الجزع عندما يكون الموضوع قدراته الجنــسية، أو قوّته على الإغراء، أو رغباته السرية يصبح الخجل مشكلة عندما يكون السبب في البؤس، وعندما يُحدث شعوراً بالعزلة، وعندما يمنع أو يسدّ كل اتصال عاطفي بالآخرين، ويفسد بهجة إنشاء علاقات.

مجمــوع قليل في هذا الاختبار يدل على قدرتك على اجتياز نصف الطريق، على الأقل، لصنع أصدقاء، والاتصال بالآخرين على صعيد من المساواة. يمكنك التعبيــر عن نفسك دون خشية التأنيب. ويمكنك إظهار انفعالاتك دون أن تشعر بأنك قابل للانجراح.

تـــبدو واقعياً في تقديرك لنفسك أمام الآخرين، وليس لديك شيء كبير تخفيه عنهم، ولا حاجة بك إلى أي عذر كاذب.

تعــرف كــيف تضع نفسك على الصعيد الاجتماعي والجنسي، تتقبّل بصدق خصائــصك الجنــسية الخاصة وخصائص الآخرين الجنسية. إذاً يمكنك التعبير بحــرارة جنــسياً وعاطفياً، والسعي وراء حب متبادل وعاطفة دونما خجل من رغــباتك. لديك الإيمان الكافي في قدرتك على الإغراء، فتتقرّب من الآخرين، وتستجيب لتقرّبهم منك.

مجموع كبير في هذا الاختبار يشير إلى انعدام الثقة في صورتك الاجتماعية والجنسية. ربما وضعت في رأسك أنك لست مغرياً كافياً/ مقبولاً اجتماعياً/ ذكياً ومسلياً/ مشوّقاً، الخ...... ربما كان لديك الانطباع بأن الآخرين يرون فوراً كل عيوبك، في حين أن بإمكانهم في الواقع رؤية كل مزاياك أيضاً.

وهذا النوع من المواقف يجعلك قليل الثقة بنفسك، وقلقاً جداً لأن الآخر يمكن أن يفكّر في أن شخصيتك مسدودة تماماً بالخوف. أنت منهمك كثيراً بذاتك لكي تهتم بشخص آخر.

ومع ذلك أنت حساس جداً بالنسبة إلى الاندفاعات الجنسية وتخشى أن يُعتبر تــصرّفك كدعوة لبقة. قليل جداً من اللقاءات بين الرجال والنساء من سن واحدة يخلو تماماً من التيار الشهواني. فإذا خشيت إظهار انفعالاتك الجسدية، فإن علاقة وديــة بسيطة بشخص من الجنس الآخر تصبح صعبة، ويرافقها الجزع والألم، الحياة الجنسية تؤلف جزءاً من نفسك. فإذا استطعت ألاّ تتجاهلها وتعتبرها جزءاً من حياتك، فإن الكثير من شكوكك ستزول.

تحسب نفسك الوحيد الذي له علاقات صعبة، وتحسب أن الجميع يحيون حياة خالــية مــن المشاكل الجنسية ويستمتعون بوقتهم يمكن أن يكون لديك حقاً هذا الانطــباع، ولكــن يُستحسن أن تدرك أن الناس يتصرفون تصرفاً مختلفاً تجاه

مــشاكل الخجــل. كثيــر من الأشخاص يعوّضون عن خجلهم بحياة ذاتية جداً وصاخبة، أو بحياة جنسية مطلقة العنان.

يتأتــى الخجــل غالــباً من كوننا نحاول أن نكون شخصاً آخر، الأمر الذي يــسبّب الخــوف من أن تُكتشَف حقيقتنا. ينبغي لك أن تعرف نفسك، وأن تتقبّل نفسك كما أنت قبل أن تتأكد من أن الآخرين يتقبّلونك. فإذا شعرت بالارتياح مع نفسك فستكون مرتاحاً معهم.

الاختبار الخامس: القلق الماورائي (الغيبيّ)

القلــق الماورائـــي هو انشغال يتعلق بالقضايا الكبرى في الحياة وفي الموت تــرافقه مــشاعر انفعالية كبيرة، سواء مشاعر خوف أو نشوة، مع تناوب بين الاثنين غالباً. كل واحد منّا يجد نفسه، في وقت ما، مهتماً بمعنى الحياة، أو على الأقل فضولياً من هذه الناحية. وبعض الأشخاص، مع ذلك، يعبّرون بطريقة لا واعــية، بانحــراف كوابيــسهم أو أحلامهم عن قلقهم الماورائي. وبالنسبة إلى الآخرين، فإن ذلك جزء من أفكارهم ومن اختباراتهم.

القلق الماورائي يمكن أن يكون في أساس المفاهيم الرائعة والأفكار السامية، ويمكنه كذلك إلهام مخيّلة خصبة وخلاّقة. سوى أنه يمكن، كذلك، أن يتسبَّب بآلام كثيــرة. انفعالاتك تميل إلى أن تصبح مرعبة أكثر فأكثر مع ابتعاد تفكيرك، في تأمله، عن كل حقيقة ملموسة.

مجمــوع قليل في هذا الاختبار يدل على أنك قطعت شوطاً كبيراً في الطريق المــؤدي إلى تفهّم حياتك وموتك. لقد تبيّن لك أنك لا تستطيع شيئاً بالنسبة إلى سير الكون، ومن هنا لا فائدة من أن تقلق بشأنه، تتقبّل فكرة أن المشاكل الكبرى تبقى بلا حل. القضايا ذات الطابع العملي، وحب الحياة، هو ما يهمك في الوقت الحاضــر. وهــذا غالباً ما يُفسَّر إنه علامة النضج. على أي حال، ليس عليك التفكير في الأسئلة التي يطرحها الأولاد لمعرفة الأسباب. عن السؤال المستحيل هناك جواب مستحيل.

مـــن جهـــة أخرى، يحسب بعض الأشخاص أن فقدان القلق الماورائي يعني فقــدان الشعور بالتعجب والحدس الطفوليين. ربما كان ذلك بالفعل فقدان شيء مهم.

مجمـــوع مرتفع من هذا الاختبار يدل على أن القلق الماورائي هو جزء من حـــياتك. إذا كنت ما تزال شاباً، فذلك أمر طبيعي. أمامك المستقبل لكي تتوصل إلى تقّبل نفسك، وإلى محاولة التحرك على الرغم من شعورك بعدم الأمان. تلقي ضيقك الشخصي على الكون. قلقك تخفّ حدته مع اكتشافك هويتك وعملك على ملائمة نفسك مع العالم الذي تعيش فيه.

إذا كنت أكبر سناً، وإذا اقتربت أو تجاوزت المتوسط التقريبي في حياتك فإنك تبدي تفضيلاً لهذا النوع من القلق، وينبغي أن تكون متأملاً واستنباطياً، ميالاً إلى الأمـــزجة الخافـــضة، وإلى رغبات في الانعزال والوحدة. والقلق الماورائي لا يصبح معضلة إلا إذا حال دون مواجهة متطلبات العالم الحقيقي وحاجاته. وفي ماعـــدا ذلـــك، يمكنه أن يكون مصدر إلهام، وأن يحمل حوافز لعمل خلّاق، أو يوقظ اهتماماً بالقضايا الدينية والفلسفية.

الاختبار السادس: الحصر النفسي والرُهاب.

الحصر النفسي أو الأزل، في علم النفس، ضيق بألم نفسي مبرّح. أما الرُهاب فهو هلع أو ذعر شديد مَرَضي من شيء معيّن.

جـــرعة خفـــيفة من الحصر النفسي ضرورية في الحياة ليبقى المرء واعياً الخطـــر، وللهـــرب مـــن الخوف الذي يشلّ كل حركة. أنه نوع من ردة الفعل للتوتـــر. وبمـــا أن الحياة لا يمكن أن تكون خالية تماماً منه فإن الحصر النفسي يؤلف جزءاً طبيعياً من الوجود اليومي.

مجمـــوع ضئيل في هذا الاختبار يشير إلى قدرتك على تحمّل التوتر وإبقاء مخاوفـــك وقلقـــك فـــي حدود معقولة. أنت لا تدع استيهاماتك الكريهة أو غير المـــستحبة تـــسيطر علـــى انفعالاتـــك، ويمكنك الانفصال انفصالاً كاملاً لرؤية

المواقف بطريقة واقعية ورزن المشاكل دون المبالغة في عناصر الخطر. بسيطرتك على قلقك تضع نفسك في حالة تسمح لك بتسيير حياتك بطريقة حسنة، ويمكنك الانتقال إلى العمل لحل مشكلاتك أو التقليل منها.

إذا كنت شعرت بالكثير من القلق الماورائي عندما كنت أصغر سناً (أنظر الاختبار السابق)، فربما كان مجموع هذا الاختبار مرتفعاً جداً. مخاوفك تتركز الآن على أشياء أو حالات مادية أكثر، وتتصل مباشرة ببيئتك.

مجموع مرتفع يشير إلى الشعور بعدم الأمان. لديك الانطباع بأن العالم يهددك باستمرار. يمكن أن يتجلى ذلك بطرق مختلفة. ربما محورت كل قلقك على خوف رهيب واحد، رُهاب يبدوا أحياناً أنه يدير كل حياتك، وكل مشاعرك. ربما كان قلقك مبَّرراً أساساً بالواقع، وفي البداية معقولاً تماماً.

مثال ذلك إنك عندما تجتاز شارعاً، ينبغي لك إبداء الحذر لكي لا تصدمك سيارة. غير أن هذا الحذر يصبح مفرطاً أحياناً، ومن هنا تنظر إلى حركة السير كتهديد شخصي، ويستولي عليك خوف كبير في كل مرة تضطر إلى اجتياز شارع.

في حالات أخرى، يمكن أن يجتاحك القلق كلياً، ويبدو شعوراً بلا اسم، وعاماً، وخوفاً، وخشية لا أساس لهما، فتشعر بأنك متعب، ومريض، وغير مرتاح بسبب محيطك.

من السهل أن يقول الواحد منا للآخر لا تهلع، ولكن الخوف رد فعل غريزي جداً، إلى درجة أنه من الصعب السيطرة عليه. مع ذلك يمكنك أن تحاول تسكين قلقك بعدم الالتفات كثيراً إلى مخيلتك الخصبة جداً. وبدلاً من رؤية السيئ مباشرة، حاول دراسة كل الإمكانيات. وبدلاً من الانتهاء مباشرة إلى خلاصة مدمّرة، حاول استعادة أفكارك من البداية والسير بها بطريقة منطقية. عندما تتوصل إلى السيطرة على المواقف بموضوعية أكبر، سيتبّين لك، أولاً، أن الخطر ليس بمثل هذه الجسامة التي تتصورها، ومن ثم أنك قادر على العمل للوقوف في وجه مخاوفك أو التغلّب عليه. في الواقع، إن حالة الذعر أو العجز عن التصرف هما الأمر الرهيب

الاختبار السابع: أدرس المعضلات.

لــيس ثمــة سؤال واحد من الأسئلة المطروحة في هذا الاختبار يتضمن حقاً معضلة في حد ذاتها، ويمكن الإشارة بعلامة على كل تأكيد دون أن تكون، لهذا، مدركاً مصاعبك.

إذا كان مجموعك مرتفعاً في هذا الاختبار، فربما كانت النتائج في الاختبارات السابقة منخفضة جداً.

مجموع ضئيل يدل على ميلك إلى أخذ نفسك بعين الجدّ. أنت شخص انفعالي، مــع مــيل إلــى الاستبطان والنقد الذاتي. تبدي حساسية كبيرة، وتعي مشاكل الآخــرين. تجابه، وتتحمل فكرة أن تكون أمامك مصاعب مع المبالغة غالباً في نقصك وضعفك، ومع القسوة في تقييم نفسك. غير أنك، بوعيك نقائصك، تغيرك الفكرة بأن في استطاعتك التحسّن. تعتقد أن التحليل الذاتي و" البحث عن ذاتك " يشكّلان اختبارات مشروعة وصحيحة، ولا تتخلى عن الأمل في تبديل شخصيتك أو تعديلها.

مجمــوع مرتفع في هذا الاختبار يدل على أنك تتلاءم كثيراً مع حياتك. لديك ثقة بآرائك ومعتقداتك، ونادراً ما تشعر بأنك معرقل بسبب الشك أو الانطباعات غيــر المــتوقعة التــي تــضطرك للسير إلى الخلف. موقفك من الحياة عملي، وواقعــي، ويــدل علــى التصميم، ولكنه يتميز أيضاً بالميل إلى رفض وجود مشاكلك.

العالم والحركة يحتلان المركز الأول ويأتيان قبل العاطفة. أنت لا ترى دائماً ما يحيط بك على الصعيد العاطفي، وتفشل أحياناً بسبب عدم فهم حالات النزاع. ويمكــن أن يكــون من نتيجة ذلك ابعادك عن الناس المقّربين إليك، وفي الوقت نفسه يحدد ذلك تفهمّك لحوافزهم أو شكواهم.

هــذا الميل إلى التهرّب من المشاكل بدلاً من مجابهتها يفضح الفرص القليلة التي لديك لتبدّل نفسك أو تعدّلها. ربما كان ينبغي لك التوقف لتحليل نفسك بعمق أكثر، ومحاولة اكتشاف مشاعرك الحقيقية.

والآن عزيزي القارئ

إذا كنت تشعر بالقلق فهل شعورك بالقلق ناتج عن طريقة تفكيرك في عملك ونظرتك إليه... أم أن هذا الشعور ناتج عن عدم ملائمة العمل لرغبتك

للتعرف على الإجابة تعالى معي إلى الاستبيان التالي:

استبيان
القلق الناتج عن العمل

١- هل توجد لديك بوضوح غريزة حب البقء وما تتطلبه من هجوم ودفاع ضروريان للبقاء؟

أ- نعم.

ب- أحياناً أشعر بها

ج- كلا.

٢- هل تسعى دائماً للبحث عن الأمن والسكينة؟

أ- نعم.

ب- في بعض الأحيان أسعى لذلك

ج- كلا.

٣- هل أنت من الذين يملكون القدرة على الاهتمام بعملهم والتركيز فيه؟

أ- نعم.

ب- كلا.

ج- لا أعرف على وجه التحديد.

٤- وهل لديك موهبة التفكير والتحليل بعمق؟

أ- نعم.

ب- كلا.

ج- لست أدري.

٥- وماذا عن موهبة الابتكار والإبداع هل توجد لديك؟

أ- نعم.

ب- كلا.

ج- لست أدري.

٦- هل توجد لديك المواهب الثلاثة السابقة؟

أ- نعم.

ب- كلا.

ج- لست أدري.

٧- هـل تـوجد لديك المقدرة على معرفة ما يسعد وما يحزن الآخرين من حولك؟

أ- نعم.. إنني شديد الحساسية لذلك.

ب- في بعض الأحيان، وذلك بالنسبة لبعض الأمور فقط.

ج- كلا.

٨- هل لديك نظرة مثالية أخلاقية تجاه الآخرين؟

أ- نعم.. بالتأكيد.

ب- ليس بالنسبة للجميع.. تجاه البعض فقط.

ج- كلا.. لا أحب المثاليات.

٩- هـل تـؤمن بـضرورة تغير وضع عملك الحالي حتى يتناسب مع التطورات الحديثة؟

أ- نعم.

ب- في بعض الأحيان.

ج- كلا.

١٠- إن العمل يجب أن يلبي حاجتك الكامنة إلى الإبداع.. هل تؤمن بذلك؟

أ- بالتأكيد.. فلابد من إشباع حاجتي إلى الإبداع.

ب- ربما كان ذلك صحيحاً.

ج- كلا فلا علاقة بين الإبداع والعمل العادي.

١١- هل تحلم بتحقيق نجاح مهني أو ارتقاء في السلم الوظيفي؟

أ- نعم.

ب- أحياناً.

ج- كلا.

١٢- هل يثير العمل أحقادك ويخلق عداوات بينك وبين زملائك؟

أ- نعم.. فلا يوجد عمل بدون هذه الأحقاد.

ب- أحياناً.

ج- كلا.. فلا داعي لهذه العداوات.

١٣- هـل تظـن أن المديرين ينفسون عن مشاعر القسوة ويخرجون ما لديهم من كبت خلال ممارستهم للعمل؟

أ- نعم.

ب- أحياناً.

ج- كلا.

١٤- هل تعتقد أن التوجيهات الأخلاقية والسلوكية من المدير لمرءوسيه هي ضرورية لحسن سير العمل؟

أ- نعم.

ب- أحياناً.

ج- كلا.. إنها ليست مدرسة للتعليم والتربية.

١٥- إذا ما توافرت النواحي الأخلاقية في العمل فهل تعتقد أن ذلك ينمي قدراتك ويتيح لك المزيد من البذل والعطاء؟

أ- نعم.

ب- أحياناً.

ج- كلا.

١٦- هل أنت مؤمن بضرورة أن يشبع العمل ميول كل شخص إلى أقصى الحدود؟

أ- نعم.. بالتأكيد.

ب- ربما.

ج- كلا.

١٧- إن كـل شـخص يتعـرض لقوتين متعارضتين.. قوة تدفعه للعمل والإبداع وقوة تدفعه نحو الذبول والموت والفناء؟

أ- نعم.

ب- لست أدري.

ج- كلا.

١٨- هـل لـديك شـعور قـوي بحب الحياة في مقابل شعورك بالموت والاستعداد له؟

أ- نعم.

ب- لست أدري.

ج- كلا.

١٩- هل غريزة حب الحياة لديك أقوى من غريزة الموت والفناء؟

أ- نعم.

ب- لست أدري.

ج- كلا.. فالعكس هو الصحيح.

٢٠- وأخيراً هل غريزة الموت لديك أقوى من غريزة الحياة؟

أ- نعم.

ب- لست أدري.

ج- كلا.

٢١- إن العمل لكي يكون موضع فخر الإنسان يجب أن يكون شاقاً ومرهقاً ما رأيك؟

أ- هذا القول صحيح تماماً.

ب- ربما كان صحيحاً.

ج- كلا.. أنه قول خاطئ ولا أؤيده.

٢٢- هل تعتقد أن العمل لابد وأن يعلمك ويصقل قدراتك ويدربك على كيفية التغلب على المصاعب؟

أ- نعم.

ب- لست أدري.

ج- كلا.

مفتاح الحل

وبعد الانتهاء من الإجابة على أسئلة الاختبار هيا لاحتساب النتائج:

- احتسب لنفسك ٥ نقاط عن كل اختبار من الآتي: ١أ، ٢أ، ٣أ، ٤أ، ٥أ، ٦أ، ٧أ، ٨أ، ٩أ، ١٠أ، ١١أ، ١٢ج، ١٣ج، ١٤ج، ١٥أ، ١٦أ، ١٧أ، ١٨أ، ١٩أ، ٢٠ج، ٢١ج، ٢٢ج.
- احتسب لنفسك ٣ نقاط عن كل من الاختبارات الآتية: ١ب، ٢ب، ٣ب، ٤ب، ٥ب، ٧ب، ٨ب، ٩ب، ١٠ب، ١١ب، ١٢ب.
- أما ما عدا ذلك من اختبارات فلا تسجل لها أية نقاط.

والآن هيا إلى تحليل النتائج وفقاً لمجموعك:

إذا كان مجموعك بين صفر و ١٥ نقطة:

فأنـــت فـــي هذه الحالة جد تعيس في عملك لا تحقق به أية أهداف ولا تدرك لماذا تعمل؟ كما أنك لا تملك غريزة الابتكار والإبداع وذلك شيء منطقي بسبب نفورك من العمل، وبالتأكيد أنت لا تشعر بمن حولك ولا تهتم بمعرفة أي شيء عـــنهم، فأنـــت تهتم فقط بإشباع حاجاتك المادية وشهواتك فقط، ولا تساهم أي مـــساهمة فـــي تطوير عملك أو تنمية إمكانياتك، ولذلك فأن مشاعر القلق تكون عاصفة ومدمرة لأنك منغلق تماماً تعيش في معزل عن الحياة والمجتمع، كما أن كـــرهك لعملك ونفورك منه لا يساهم في تفريغ شحنة الانفعال ويهدئ من حدة مـــشاعرك، ولذلك تتضاعف معاناتك أكثر من سواك، عليك أن تبحث هذا الأمر بجدية وأن تحاول الوصول إلى العمل الذي يمتص انفعالاتك ويحقق لك الإشباع، وإذا لـــم يتيسر ذلك فعليك أن تحاول التوافق مع عملك الحالي والسعي إلى ذلك بطريقة إيجابية.

إذا كان مجموعك بين ١٦ و ٣٨ نقطة:

أنت هنا متردد بين النجاح في العمل أحياناً والفشل فيه، وكذلك أنت تمثل مركزاً وسطاً بين قيمة النجاح وقيمة الفشل، كما أن علاقاتك مع زملائك في العمل يشوبها الكثير من التحفظ والتوجس، ومن الواضح أنك لا تهتم كثيراً بإيجاد معنى لما تؤديه

من عمل وما تحققه من إنجاز، ولعل هذا من الأشياء الهامة التي تشعرك بالقلق الخفي في بعض الأحيان، ورغم أنك غير منعزل عن المجتمع إلا أنك غير متآلف مع الآخرين بالصورة الكافية وعلاقتك بهم يشوبها الغموض والتردد، كما أن أسلوبك في العمل وفي الحياة بصفة عامة غير واضح تماماً.

إذا كان مجموعك بين ٣٨، ١٠٠ نقطة:

أنت على درجة معقولة من التوازن، وهذه الدرجة تزداد كلما ازداد مجموع نقاطك التي حصلت عليها من هذا الاختبار، فأنت تعرف قدر العمل بالنسبة لك وبالنسبة للمجتمع وفي نفس الوقت لا تهمل العلاقات مع زملائك وتشعر بما يؤلمهم أو يضايقهم، ولكن بما أننا بصدد بحث موضوع القلق وعلاقته بكافة الأنشطة والمؤثرات التي يمارسها الإنسان أو يتعرض لها ومنها بالطبع العمل، فإنك هنا قد تكون عرضه للقلق أكثر من الفئتين السابقتين وذلك لعدة أسباب هامة وهي:

أنك في سعيك إلى النجاح والتفوق لن تجد الطريق مهيأ لك بل أنك تواجه الكثير من العقبات وتفكر طويلاً في ليلك ونهارك كيف تتغلب عليها وفي ذلك ما يشعل بداخلك نار القلق، ومن الأسباب التي تثير قلقك أيضاً المنافسة مع زملائك وإصرارك على أن تسبقهم وتتفوق عليهم، ولا يخفى عليك تأثير ذلك على مشاعرك وما يجلبه لك من قلق وتوتر.

وبالإضافة إلى ذلك فإنك تحسب رد فعل رؤسائك وكيف ستكون استجابتهم لك.. وهكذا يزداد القلق لديك بازدياد مسبباته ومن هذه المسببات كذلك اهتمامك

الشديد بما تعمل وحرصك وجديتك واهتمامك بالدقة والوصول إلى أفضل النتائج.

إن ما تتعرض له من قلق هو النتيجة الحتمية لسعيك الجاد إلى النجاح، وهو الضريبة التي يدفعها من كان مثلك يشعر بصدق بما يؤلم الآخرين، وبعد أن وضعت يدك على بعض الأسباب التي تثير القلق لديك فعليك أن تحاول التحكم فيها ولا تدع القلق يغلبك على أمرك ويحيل حياتك إلى جحيم وعذاب مقيم، فمع سعيك الدائب للنجاح لابد لك من الاسترخاء التام ولو لمدة نصف ساعة في نهار كل يوم، كما أن كثرة

التفكير في تذليل العقبات والتفوق على الآخرين لن تأتي إلا بنتائج عكسية وسلبية، وهذا يرجع إلى إرهاق ذهنك وتفتت قواك، مثل الجيش الذي يحارب في عدة جبهات.

هل يلائمك نوع العمل الذي تمارسه؟

وهــذه مجمــوعة أخــري من الأسئلة تتناول نوعية العمل الذي تؤديه وهل يلائمــك أم لا؟ إن هــذا الاختــبار أكثــر تفصيلاً من سابقه ويحتاج إلي بعض المصارحة مع النفس حتي تعرف بصدق لماذا أنت قلق؟ أو لماذا يأتي القلق من ناحية عملك، بالإضافة إلي ذلك فهناك العديد من الأشياء التي ربما كانت تتقصك وتعــوق انطلاقــك إلي النجاح وهي من مقوماته الأساسية، وقد تتكشف لك هذه المقومات من خلال الإجابة علي أسئلة الاختبار التالي:

١- هل أنت دائم النظر إلى ساعتك خلال معظم أوقات العمل؟

أ- نعم.

ب- فقط في أوقات فراغي.

ج- كلا.

٢- ماذا يكون شعورك الغالب عقب انتهاء عطلة نهاية الأسبوع؟

أ- تكون على أتم الاستعداد لاستئناف السعي الجاد.

ب- تفكر في أولئك الذين ليس عليهم العمل المتواصل مثلك.

ج- تشعر بضيق شديد وبعدم الرغبة في مواصلة العمل.

٣- وبماذا تشعر في اليوم الأخير من أيام الأسبوع؟

أ- بالإرهاق التام وعدم القدرة على أداء المزيد من العمل.

ب- بالمرح والانطلاق والتأهب لقضاء عطلة نهاية الأسبوع.

ج- بالتعب والشعور بأنك تؤدي ما عليك.

٤- بصراحة هل تسمح للمشاكل الخارجية بالتأثير عليك ذهنياً أثناء ساعات العمل؟

أ- يحدث ذلك في بعض الأحيان تبعاً لنوعية هذه المشاكل.

ب- كلا.. لا يحدث ذلك أبداً.

ج- دائماً ما تؤثر المشاكل الخارجية على درجة تأثيري في عملي.

٥- هل تشعر بأن عملك يتطلب قدراتك الحالية؟

أ- كلا.. إنه يتطلب إلا جزءاً ضئيلاً فقط من قدراتي.

ب- إن ما يحتاجه عملي يفوق ما لدي من قدرات.

ج- إن صعوبة عملي تفجر بداخلي المزيد من الطاقات والقدرات التي لم أكن أتخيلها.

٦- هل تشعر بالملل من عملك أم أنه شيق بالنسبة لك؟

أ- ليس لدي وقت للتفكير فيما إذا كان شيقاً أم مملاً.

ب- إنه بالتأكيد عمل شيق رغم أنني قد أمل من كثرته.

ج- إنه ممل بالتأكيد.

٧- هل تقضي وقتك كله في العمل أم أنك تنجز في أوقات العمل بعض المصالح الشخصية؟

أ- كلا.. إنني أقضي كل وقتي في العمل.

ب- في بعض الأحيان أنجز مصالحي الشخصية.

ج- ومتى أقضي مصالحي الشخصية ؟

٨- هل تشعر دائماً بالرغبة في الارتقاء في العمل والوصول إلى مركز أفضل، أم في تبديل نوع العمل؟

أ- لا أشعر بذلك.

ب- أرغب في تحسين وضعي في العمل.

ج- أتمنى تبديل عملي برمته.

٩- بصراحة.. هل أنت كفء في عملك؟

أ- أعتقد ذلك.

ب- إلى حد ما.

ج- لست كفئاً على الإطلاق.

١٠- ماذا يميز علاقتك بزملائك في العمل؟

أ- إنها علاقة قائمة على التقدير والاحترام بيننا.

ب- إنها علاقة سيئة تقوم على وصول كل منا إلى هدفه.

ج- هي علاقة فاترة غالباً.

١١- بماذا تشعر وأنت في عملك من حيث قدرتك وكفاءتك؟

أ- لم أعلم شيئاً عن عملي إلا بعد فترة طويلة من التدريب والتعود عليه.

ب- لقد بدأت عملي سعيداً به ومازال هذا الشعور يلازمني إلى الآن.

ج- إنني أتعلم كل يوم الجديد في عملي وأحاول الارتقاء فيه.

١٢- هذه أربع عشرة ميزة.. عليك أن تختار منها ما يوجد في شخصيتك منها:

أ- التعامل مع الآخرين بسهولة	ح- اللباقة
ب- الواقعية	ط- حسن التصرف
جـ- المثالية	ي- النباهة وسرعة البديهة
د- الهدوء	ك- سرعة الإنجاز
هـ- قوة الذاكرة	ل- خفة الدم
و- التفكير الواضح المركز	م- الجاذبية
ز- الصحة الجيدة	ن- الدبلوماسية

١٣- في تقديرك ما هي المزايا التي يتطلبها عملك من المزايا السابقة أكثر من سواءها؟

أ، ب، ج، د، هـ، و، ز، ح، ط، ي، ك، ل، م، ن.

١٤- ماذا يمثل العمل بالنسبة لك؟

أ- إنه مجرد وسيلة للحصول على المال.

ب- إنه وسيلة للحصول على المال وفي نفس الوقت وسيلة للمتعة والسعادة.

ج- العمل شيء ضروري وعلى الإنسان أن يعمل وإلا ساءت نظرة المجتمع إليه.

١٥- هل تميل إلى العمل لساعات إضافية؟

أ- نعم إذا كان ذلك بمقابل مادي.

ب- كلا.

ج- نعم، لا يهمني المقابل المادي.

١٦- هل تكثر من الغياب عن العمل لأسباب عائلية؟

أ- كلا.. إن هذا لا يحدث أبداً.

ب- في بعض الأحيان.

ج- دائماً ما أتغيب لأسباب عائلية.

١٧- بصراحة.. ما هي علاقتك مع زملائك في العمل؟

أ- هل يقدرونك ويحترمون رأيك؟

ب- هل يكيدون لك ويحسدونك؟

ج- هل يبدون نحوك مشاعر اللامبالاة؟

١٨- بعد أن تنتهي من عملك.. ما هو رد فعلك غالباً؟

أ- لا تكف عن الحديث عن العمل بين أفراد أسرتك ومع أصدقائك.

ب- لا تتحدث عنه إلا إذا صادفت زملاءك في العمل.

ج- لا تتحدث عنه إلا نادراً.

١٩- إذا حدث وتركت عملك الحالي.. فما الذي تفتقده أكثر من سواه؟

أ- العائد المادي.

ب- الاحترام والمركز المرموق.

ج- العلاقات الطيبة مع الزملاء.

٢٠- هل سبق لك التأخير عن عملك لمدة تزيد عن ساعة؟

أ- نعم.

ب- دائماً يحدث ذلك.

ج- كلا.. على الإطلاق.

٢١- إذا تغيرت الظروف الحالية وتدهورت الأوضاع فهل تقبل العمل في نفس وظيفتك الحالية ولكن بمرتب أقل بنسبة الثلث؟

أ- نعم.

ب- كلا.

ج- إذا اضطررت إلى ذلك فقط.

٢٢- هل تحب أن يعمل أولادك في نفس المجال الذي تعمل به؟

أ- كلا بالتأكيد.

ب- إذا كانوا يحبون هذا المجال.

ج- إنني أترك لهم حرية الاختيار كاملة.

مفتاح الحل

وبعد أن انتهيت من الإجابة على أسئلة الاختبار الثاني الذي يساعدك في تحديد مدى مساهمة عملك الحالي في حالة القلق التي تنتابك هي بنا إلى تحليل النتائج.

- احسب لنفسك ٥ نقاط عن كل من الاختيارات التالية: ١ج، ٢أ، ٣ج، ٤أ، ٥ج، ٦أ، ٧أ، ٨أ، ٩أ، ١٠أ، ١١ج، ١٤ب، ١٥ج، ١٦أ، ١٧أ، ١٨ب، ١٩ب، ٢٠أ، ٢١أ، ٢٢ب .
- وعن كل اختيار من الآتي احسب لنفسك ٧ نقاط: ١ب، ٢ج، ٣أ، ٤ب، ٥ب، ٦ب، ٧ب، ٨ب، ٩ب، ١٠ب، ١١ب، ١٤أ، ١٥أ، ١٦ب، ١٧ج، ١٨أ، ١٩ج، ٢٠أ، ٢١ج، ٢٢ج .
- واحسب لنفسك نقطة واحدة عن كل اختيار من الآتي: ١أ، ٢ب، ٣ب، ٤ج، ٥أ، ٦ج، ٧ج، ٨ج، ٩ج، ١٠ج، ١١أ، ١٤ج، ١٥ب، ١٦ج، ١٧ب، ١٨ج، ١٩أ، ٢٠ب، ٢١ب، ٢٢أ .
- وعن كل إجابة في السؤال ١٢ تطابق إجابتك في السؤال ١٣ سجل لنفسك ١٠ نقاط.

إذا حصلت على مجموع بين نقطة واحدة و ٢٠ نقطة:

يبدو أنك لا تهتم في عملك سوى بشيء واحد فقط وهو ما تحصل عليه من أجر، ومن الواضح أن العمل لا يحقق لك أي إشباع نفسي ولا يساعدك على التغلب على متاعبك النفسية بل أنك تكون شديد القلق والتوتر في العمل والدليل على ذلك أنك تكون دائم النظر في ساعتك في كل الأوقات، ويمثل العمل بالنسبة لك ضغطاً نفسياً شديداً تود لو تهرب منه دائماً وهذا واضح من انتظارك بفروغ الصبر لعطلة نهاية الأسبوع.

إن عملـــك لا يحقق لك الإشباع النفسي في حده الأدنى بالإضافة إلى أنك لا تقـــيم علاقات طيبة مع زملائك في العمل مما يزيد من متاعبك النفسية ويجعل حالـــة القلـــق والتوتـــر مخيمة عليك دائماً، فعليك أن تعاود الإجابة على أسئلة الاختبار بعد فترة من الزمن مع ملاحظة التغلب على نقاط ضعفك الواضحة مثل كراهيتك لعملك والملل الذي لا يفارقك خلاله.

أما إذا حصلت على أكثر من ٢٠ نقطة:

فأنـــت تـــتدرج من تقبل العمل بصورة روتينية إلى حب جارف للعمل وذلك حـــسب زيـــادة درجاتك، إن حصولك على أكثر من ٦٠ درجة يعني أنك تحب عملك حباً خالصاً وإن علاقاتك طيبة ومثمرة، وإن عملك يمنحك إشباعاً وشعوراً بالإنجاز وتأكيداً للذات.

وكلما ازدادت درجاتك فإن ذلك يعني أن العمل يستوعب الكثير من انفعالاتك الشديدة ويمتص قلقك الزائد، ولا تنسى ما ذكرناه في الاختبار السابق أن الرغبة الجامحة في النجاح قد تكون من أهم أسباب القلق الشديد.. فلتحاول أن تتحكم في هذه الطموحات ولا تدعها تقلب لك الأمور.

إذا كنت تشعر بالقلق عزيزي القارئ

فهل ذلك راجع إلى أنك شخص متعصب تعالى معي إلى الاستبيان التالي:

استبيان

هل أنت شخص متعصب

وبالطـــبع لا تـــوجد إجابة عاجلة، كما قد لا توجد إجابة قاطعة مثل نعم أنت متعصب، أو كلا فأنت شخص متسامح، فهناك مراحل بين الإجابتين، وقد تكون متعـــصباً في بعض الأمور متسامحاً في البعض الآخر. وحتى يتسنى لك معرفة الحقيقة عليك أن تجيب بدقة على أسئلة الاختبار الجديد الذي يتناول كافة نواحي النشاط والعلاقات الاجتماعية:

❋ العلاقة بين الوالدين والأولاد:

١- ماذا ترى من عدم رفع الكلفة بين الوالدين والأولاد؟

أ- إن ذلك هو غاية التزمت.

ب- أعتقد أن هذا أمر غير ذي أهمية.

ج- هذا ضروري بالطبع خاصة من جهة الأولاد تجاه الوالدين.

د- إنني أحبذ رفع الكلفة تماماً بين الوالدين والأولاد.

٢- للـــوالدين سلطات واسعة النطاق على أولادهم، وتبدأ هذه السلطات منذ اللحظة التي يولد فيها أولادهم، فهل تعتقد أن من حق الوالدين ممارسة السلطة على أولادهم؟

أ- بالتأكـــيد، ولا أجـــادل في ذلك، ولكن يجب ألا تتسم هذه السلطة بالقسوة بل يجب أن تغلف بالحب والعطف، وأن تخف قيودها مع تقدم الأولاد في السن.

ب- هذا شيء طبيعي، وهو أول واجبات الوالدين.

ج- نعم، ولكن يجب ألا يتسم ذلك بالقسوة والإجبار.

د- كـلا، فليس من حق الوالدين ممارسة أي نوع من أنواع السلطة على أولادهم الذين خلقوا أحراراً، ويجب تركهم يعيشون بحرية.

٣- مـا رأيـك فـي ترك الأولاد يخرجون من المنزل ويذهبون إلى حيث يشاءون؟

أ- إنني لا أعترض على خروجهم من المنزل ولكن يجب أن يكون هناك ساعة محددة لرجوعهم.

ب- لـيس من حقي أن أسلبهم حريتهم في الخروج والذهاب إلى أي مكان.

ج- يجب منح الأولاد قدراً من الحرية.

د- إننـي أعترض على ذلك تماماً لأنه يؤدي إلى مشاكل وتعقيدات كثيرة.

٤- ما رأيك في إعطاء الأولاد مصروفاً للجيب؟

أ- نعـم، لابد لي عمل ذلك، لأن الأولاد إذا لم يحصلوا على المال الـلازم لـنفقاتهم بالطـرق المـشروعة لجأوا إلى الطرق غير المشروعة للحصول عليه.

ب- لا بـأس مـن منحهم مصروفاً قليلاً للجيب ابتداء من سن معينة شريطة أن يستحقوه.

ج- إننـي لا أتذكـر أنني حصلت على مصروف جيب يوماً ما في طفولتـي، ولا أفهم تلك العبارة وطالما أنني أوفر لهم احتياجاتهم فلا داعي لمصروف الجيب.

د- لا أعتقد أن للمال أهمية في تلك المرحلة.

٥- إذا ترك ابنك شعره مسترسلاً، فهل:

أ- يضايقك ذلك ويثير أعصابك.

ب- تعتقد أنه حر فيما يفعله.

ج- يتوقف الأمر على مدى طول الشعر وعنايته به.

د- تعتقد أن هذا يرجع إلى "الموضة" التي تتغير بتغير الزمن.

*** العلاقة بين الزوجين:**

٦- هل تعتقد أن النظم الاجتماعية الحديثة والتي تمنح الزوجة قدراً أكبر من الحرية والاستقلال هي:

أ- أقل ما تستحق المرأة وأنها تأخرت كثيراً.

ب- قيود على الحرية ولا أظن الناس في حاجة إلى هذه النظم والقيود.

ج- إحدى وسائل الخلافات العائلية.

د- من مظاهر التقدم الحضاري التي تنصف المرأة.

٧- هل تعتقد أن مساهمة المرأة بقد كبير في نفقات المنزل هي شيء طبيعي؟

أ- كلا.. فعلى الرجل أن يتكفل بكل نفقات المنزل.

ب- إنني أرى الرجل والمرأة، يتساويان في تحمل مسئولية الإنفاق على المنزل.

ج- نعم، على ألا يخل عمل المرأة بتوازن الأسرة ولا يطغي على اهتمامها ببيتها وزوجها وأولادهما.

د- رغم أن المرأة متفوقة على الرجل إلا أنها لا تحصل على ما تستحق غالباً.

٨- قـد تـتفق ميول الأشخاص في بعض الأحيان، وقد تختلف في أحيان أخرى، فهل تعتقد أن ميول الزوج والزوجة يجب أن يتطابقا؟

أ- نعم.

ب- نعم حتى لا يخيم الملل على حياتهما.

ج- إن مـن أهـم أساسـيات الزواج الاحترام التام والمتبادل لميول ومشاعر الطرف الآخر مهما كانت.

د- اعـتقد أن الاخـتلاف هو شيء ضروري لاستمرار الحياة لأن الأضداد تتجاذب.

٩- إذا مـا حدث اختلاف شديد بين الزوجين في أمر من الأمور واضطرا للاقتراع، فما هو في رأيك أفضل أسلوب لذلك؟

أ- يجـب أن تكـون هـناك مناقشة صريحة بين الطرفين، وإذا ما استمر الخلاف فعلى كل منهما أن يقترع بما يريد.

ب- علـى كـل منهما أن يقترع كما يحلو له حتى لو كان معارضاً للآخر.

ج- يجب أن يتم ذلك بتحفظ حتى لا يؤثر أحدهما على الآخر.

د- يجب أن يتم الاقتراع دون شرط ودون ترتيب.

* العلاقات الاجتماعية

١٠- تعـد الـصداقة من أسمى العلاقات التي تربط بين بني البشر، فهل تعتقد أن الصداقة هي شعور لا يتعدى شخصين، أم بالإمكان أن تشمل الآخرين؟

أ- لا يجب أن يكبت الإنسان مشاعره ويحصرها في نطاق محدود.

ب- لا مانع من أن تمتد علاقة الصداقة بيني وبين أصدقاء أصدقائي شرط ألا يطغي ذلك على علاقاتي الأساسية.

ج- لا يجب أن تمتد مشاعر الصداقة.

د- يجب ألا يضيق الفرد دائرة صداقاته ويحصرها في عدد قليل من الأصدقاء.

١١- إذا استمر الصخب والضجيج لدى جيرانك حتى وقت متأخر من الليل حتى عجزت عن تحمله فماذا تفعل؟

أ- تبادر إلى الاتصال بشرطة النجدة.

ب- تتمسك بالصبر، فإنهم لا يفعلون ذلك كل يوم، وسوف ينتهي الأمر حتماً.

ج- تذهب إليهم وعيناك تقدحان شرراً وتطلب منهم الكف عن الإزعاج.

د- تذهب إليهم وتنهي الأمر بلباقة وبصورة مرحة.

١٢- هل تؤيد ما يحدث في بعض الأندية الاجتماعية والأوساط الثقافية من دمج الطبقات الاجتماعية؟

أ- كلا.. أنني أرفض ذلك بشدة، فهو لا يؤدي إلا لمزيد من الفوضى.

ب- نعم إنني أؤيد ذلك بشدة.

ج- إنني أعتبر تلك تجربة اجتماعية جيدة وشيقة.

د- لا مانع من اتصال الناس وتفاعلهم حتى يصلوا إلى أقصى درجة من التفاهم.

١٣- إذا كنت تتأهب لإيقاف سيارتك في مكان، ولكن أحدهم بادر إلى احتلال المكان بسرعة، فهل تعتقد أنه:

أ- شخص عديم الأخلاق.

ب- ربما كان في عجلة من أمره واضطر إلى ذلك.
ج- عانى كثيراً لقاء الحصول على شيء لا قيمة له.
د- فعل ذلك ليحصل على ميزة هامة.

١٤- هل أنت من المؤيدين لعقوبة الإعدام أم من المعارضين لها؟

أ- أؤيدها في بعض الحالات فقط.
ب- لابد من تنفيذ تلك العقوبة حتى ينصلح حال المجتمع ويرتدع أصحاب النفوس المريضة.
ج- إنني أعارض تلك العقوبة لأنها غير مجدية.
د- إنني أعارضها لأنها تعبر عن الهمجية وإهدار كرامة الإنسان.

١٥- ما رأيك في مشروع قانون يبيح الإجهاض؟

أ- إنه إباحة للجريمة.
ب- لابد من الموافقة عليه بسبب حالات التشوهات الخلقية أو الحالات المرضية التي تتعرض فيها حياة المرأة للخطر بسبب الحمل.
ج- من الصعب حالياً منع الإجهاض خاصة بعد أن انتشرت وسائل منع الحمل وأصبح استعمالها أمراً مشروعاً.
د- لابد من معرفة رأي المرأة في هذا القانون.

* الآراء الدينية والمعتقدات الفلسفية:

١٦- هل تعتبر أن المذابح الدموية التي حدثت في القرون الوسطى بأمر من السلطات الدينية هي:

أ- وصمة عار تلطخ جبين السلطات؟

ب- كانت شيئاً مؤسفاً؟

ج- تعد رمزاً صارخاً للتعصب الديني الممقوت؟

د- تعبر عن الوضع السياسي الذي ساد هذا العصر.

١٧- مـــا رأيك في الحرية الدينية؟ وبمعنى آخر هل تعتقد أن من حق كل فرد أن يمارس شعائر دينية مختلفة عن الآخرين حتى في العلاقة بين الزوجين؟

أ- قد تشكل الاختلافات الدينية والعقيدية بعض العوائق.

ب- إن المعـــتقدات الدينـــية هي أشياء خاصة بكل فرد ولا يجب أن يكون لها أدنى تأثير على العلاقات الإنسانية.

ج- لا أظن أن ثمة علاقة جيدة بين الأفراد يمكن أن تنشأ طالما كان هناك اختلاف في العقائد الدينية.

د- لا أميل إلى أعطاء أهمية كبيرة للمعتقدات الدينية.

١٨- أسس الألماني مارتن لوثر المذهب البروتستانتي، وأعتبره البعض مصلحاً دينياً في حين اعتبره البعض الآخر متمرداً على الكنيسة، فهل تعتقد أنه:

أ- كان على حق فيما فعل؟

ب- كان رجلاً متحرراً أنشق على الكنيسة؟

ج- رجل ثائر محترم؟

د- رجل ثائر تجاوز الحدود

١٩- يعـــتقد البعض بضرورة قتل من يشكو مرضاً عضالاً لا يرجى منه الشفاء، فما رأيك في هذا النوع من القتل؟

أ- هو شيء مروع لا يمكنني أن أقبله.

ب- يجب أن يصدر قانون بهذا النوع من القتل.

ج- مبدئـيـاً يجـب أن يعاقب من يرتكبه، ولكن يجب أن تكون تلك العقوبة رمزية تماماً.

د- يكون مشروعاً في بعض الحالات الحرجة والتي تفوق فيها الآلام طاقة الإنسان على التحمل.

٢٠- صـدر فـي بعض الدول (التي كان الطلاق فيها محرماً)، تشريعات تبيح الطلاق بشروط معينة، فما رأيك في هذه التشريعات؟

أ- إنها تقدم حلاً لبعض المشاكل التي لا سبيل إلى حلها أبداً.

ب- وسيلة من الوسائل التي ابتكرها الإنسان للحصول على مزيد من الحرية والتخفيف من أحماله.

ج- اعتبرها تشريعات رجعية لا تحقق الصالح العام.

د- إنها تعد انهياراً للقيم الأخلاقية.

* العلاقات الجنسية والأخلاقية:

٢١- ما رأيك فيما يمكن أن ينشأ من علاقات بين الجنسين قبل الزواج؟

أ- إنهـا أشـياء طبيعية قبل الزواج وبواسطتها يحدث التقارب بين الطرفين بسهولة.

ب- إذا كان الزواج أمراً مفروغاً منه فلا مانع من تلك العلاقات.

ج- إن هذا يعد سقوطاً أخلاقياً لا أقبله.

د- إن الزواج قد أصبح من العادات السخيفة والتي لا أرى فائدة من استمرارها.

٢٢- لعلك قد سمعت عن ظاهرة ما يسمى بـ(تبادل الأزواج جنسياً) فما رأيك في هذه الظاهرة؟

أ- إنها تعد إهداراً للقيم والأخلاق وهدماً للفضيلة.

ب- لعلها من وسائل الرفض التي يلجأ إليها البعض.

ج- إنها مجرد تسلية يلجأ إليها أناس يشعرون بالملل والضيق.

د- إن هذا شيء قذر وبشع إلى أقصى حد.

٢٣- ما رأيك في ظاهرة الإباحية في الفن والأدب؟ هل أنت من المؤيدين أم من المعارضين لها؟

أ- إنني بالتأكيد ضدها فهي ظاهرة تنشر الفساد وتساهم في انهيار المجتمع.

ب- إنني لا أمانع في بعض الحرية بشرط ألا يكون ذلك بالنسبة للمراهقين.

ج- بالتأكيد أنا أؤيد الإباحية، فهي من وسائل تقليل الضغوط النفسية على الإنسان، فلا حواجز تعترضه.

د- إنني لا أعرف الحلول الوسط، فإما إباحية كاملة وإما لا إباحية على الإطلاق.

٢٤- ومادمنا بصدد الحديث عن الجنس والأخلاق فلابد لنا من طرق موضوع الشذوذ، فما هو رأيك في الشذوذ الجنسي؟

أ- إنه قمة الانحراف الذي يجب أن يدينه القانون.

ب- يمكن اعتباره من الآثار السلبية للتربية الخاطئة.

ج- من الصعب حقاً أن أصدر حكماً في تلك المسألة الشائكة.

د- إنني أعتبره من الأمراض، ولذا فإنه من اختصاص الأطباء.

٢٥- مــن المظاهر المؤسفة في المجتمعات سواء المتقدمة أو المتخلفة هي ظاهرة إدمان الخمر والوفاة بسبب التسمم الكحولي، كما إن إدمان الخمــر يــسبب الكثير من الأمراض العقلية والجسمانية، فما رأيك في هذه الظاهرة؟

أ- إنهــا وصمة عار في جبين المجتمعات، ومن الضروري العمل على القضاء عليها بكافة الطرق والوسائل.

ب- هــي وســيلة من وسائل الهروب من متاعب الحياة وضواغطها الرهيبة، ولذا فهي مرض اجتماعي يجب معالجته.

ج- إنها بالفعل ظاهرة خطيرة تهدد البشرية ويجب معالجتها بحسم.

د- هي إحدى نتائج حرية الفرد في أن يفعل ما يشاء.

٢٦- ما رأيك في مسألة الزواج بين الرجل والمرأة؟ وهل يمكن أن تتغير النظرة إلى الزواج في المستقبل؟

أ- إن هذه مسألة شخصية تختلف من شخص لآخر.

ب- إن الزواج من الأشياء التي تسبب الرتابة والملل ولا أظنه سيسلم من التطور.

ج- يعتبــر الــزواج علامة من علامات التحضر والتطور الفكري والإنــساني، ولا يمكــن تخــيل الحياة بدون الزواج إلا فوضى وهمجية.

د- إن الكثيرين يهاجمون الزواج بدون وجه حق.

٢٧- إن قــضية المخــدرات والإدمان لتعد واحدة من أخطر القضايا التي تــواجه المجــتمعات البشرية وتهدد بدمارها فما هو الحل الأمثل لتلك القضية؟

أ- بإبعاد التجار وتوفير سبل العلاج والرعاية للمدمنين.

ب- بتطبيق أشد أنواع العقوبات على التجار والتشدد في منع المخدرات منعاً باتاً.

ج- أفضل الحلول هو منع المخدرات وتركها حرة للتجارة.

د- يجب أن يكون هناك تمييز بين المخدرات الشديدة والبسيطة.

✱ آراؤك السياسية:

٢٨- هل توجد لديك رؤية سياسية أو أراء سياسية واضحة؟

أ- نعم.

ب- إن المشكلة ليست في الآراء ولكن المشكلة في كيفية تطبيق هذه الآراء.

ج- إنني لا أهتم بالسياسة.

د- لا توجد لدي أية آراء.

٢٩- لنفرض أنك توليت الحكم في البلاد، فهل يمكن أن تصدر قراراً بمنع أي حزب أو جماعة سياسية من ممارسة نشاطها؟

أ- ربما ولكن في أضيق الحدود.

ب- بالطبع، إذا ما تجاوز الحزب حدوده التي كلفها القانون.

ج- كلا.. فإنني أحترم كل الآراء.

د- نعم.

٣٠- لا تخلو الحياة السياسية من أشخاص يبدلون آراءهم من النقيض إلى النقيض، فما رأيك في هؤلاء الأشخاص؟

أ- إنهم لا يستحقون أدنى احترام ويجب أن يظهر لهم المجتمع احتقاره لهم.

ب- مـن الطبيعي أن يحدث اختلاف في آراء الإنسان تبعاً لاختلاف الظروف ولتقدم العمر، ولكن هذا بالطبع لا يحدث دائماً.

ج- إننـي أحتـرم كثيـراً أولئك الذين لا يبدلون آرائهم مهما كانت الظروف.

د- إن الحمقى فقط هم الذين يظلون على رأي واحد.

٣١- هـل تعـتقد أن أفضل أشكال الحكم هو تركز السلطة في يد حكومة مركزية؟

أ- كـلا، فإننـي من أشد المعارضين لكل أشكال المركزية وتركز السلطة.

ب- نعم، بشرط أن تنبع من الشعب وتعكس إرادته.

ج- نعم، ولكن بقدر مخفف كثيراً وكان الفرق واضحاً تماماً بين كل السلطات .

د- نعم.

٣٢- يحـدث في بعض الأحيان أن تقوم بعض الحركات الشعبية ثم تعمد السلطات إلى سحق هذه الحركات بالقوة الغاشمة، فما رأيك في ذلك؟

أ- إن الذين يقومون بتلك الحركات غوغائيون مخربون ويستحقون ما ينالهم من عقاب.

ب- إنها محاولات تتسم بالجرأة وإن شابها عدم الانضباط والتنظيم.

ج- لا أحبذ استخدام القوة بهذه الضخامة.

د- إن من يأمر باستخدام القوة بهذا الشكل لهو ظالم متحجر القلب.

٣٣- يوجد العديد من التحالفات والتجمعات الدولية المناوئة لبعضها البعض فهل ترى ضرورة التخلص من تلك التحالفات؟

أ- نعم.. يجب أن يتم ذلك تدريجياً.

ب- لن يمكن التخلص من تلك التحالفات إلا إذا تم القضاء على أسباب وجودها.

ج- إزالة تلك التحالفات تعتبر ضرورة حتمية.

د- إنني أرفض وجود كل هذه الأشكال من التحالفات تماماً وأتمنى زوالها.

٣٤- هل تعتقد أن منظمة الأمم المتحدة هي الوسيلة المثلى لتحقيق السلام الدولي والاستقرار والحد من النزاعات؟

أ- كلا.. إنها على العكس من ذلك لا تساهم في حل المشاكل الدولية بل تعمل على تعقيدها.

ب- نعم.. ولذا فيجب دعم تلك المنظمة حتى تكون نواة لحكومة عالمية موحدة.

ج- إن وجود الأمم المتحدة لا يخلو من بعض الفوائد رغم ضآلتها.

د- إن الأمم المتحدة مجرد مكان لإلقاء الخطب الفارغة ولا أعتقد أنه سيأتي اليوم الذي سيصبح في يدها سلطة ما.

٣٥- هل ترى أن على الدول الغنية مساعدة الدول الفقيرة؟

أ- كلا.. فهذا إهدار لمواردها.

ب- نعم، ولكن يجب أن يتم ذلك بصورة أكثر عدالة.

ج- نعم، ففي هذا العمل معنى العدل والمشاركة.

د- لابد من ذلك حتى تسدد ما عليها من ديون، فكم من ثروات استحلتها الدول الغنية.

٣٦- يعـيش العـالم دائمـاً في صراع بين الدول المنتجة للنفط والدول المستهلكة، فما رأيك في هذا الصراع؟

أ- إن من حق منتجي البترول أن يحافظوا على ثرواتهم ويطلبوا ما يعتبرونه ثمناً عادلاً لها.

ب- إن ما يحدث يعتبر بحق ابتزازاً رخيصاً.

ج- إنني أؤيد البلاد المنتجة للنفط في خطواتها.

د- إن هـذه وسـيلة طيـبة لإبقاء ثروات الدول المنتجة للنفط في خزائنها ويمكنها أن تستغلها في مساعدة الدول النامية.

٣٧- تواجه العديد من الدول مشكلات قدوم العمالة الأجنبية فما رأيك في مسألة وجود العمال الأجانب؟

أ- إن وجـودهم مفـيد جداً بشرط عدم الإخلال بالتركيب السكاني للبلاد.

ب- إن وجودهم يعتبر دليلاً واضحاً على نضج المجتمع الدولي.

ج- من حق أي شخص أن يعمل في أي مكان في العالم.

د- يجـر وجـودهم الكثير من المشاكل الصحية والاجتماعية على البلدان المضيفة.

✱ أفكارك ومعتقداتك الخاصة:

٣٨- أوقات الفراغ بالنسبة إليك تعني؟

أ- ضياعاً للوقت؟

ب- شيء أساسي وضروري للحياة؟

ج- حافزاً للعمل والإنجاز؟

د- هي الحافز الأساسي للعمل

٣٩- ما رأيك في العمل لساعات إضافية؟

أ- يجب ألا يكون إجبارياً وأن يكون أقل صعوبة.

ب- أفضل أن يكون دائماً ولكن دون إجهاد أو قسوة.

ج- يجب أن يكون صارماً.

د- إنني أحبذ العمل الإضافي.

٤٠- هـناك طرق عديدة يمكن أن يسلكها البشر للمحافظة على صحتهم ووقايـتهم من الأمراض، ومن هذه الطرق الريجيم، فما رأيك في هذه الطريقة؟

أ- من المؤكد إنه إذا ما تم تنفيذ الريجيم بصورة جيدة فإنه يكون من أهم العوامل لإطالة العمر والحفاظ على الصحة.

ب- لا أعـتقد أن هـناك طريقة واحدة يمكن أن ينفذها الجميع، فلكل شخص طريقة تناسبه ويقوم بتنفيذها تلقائياً.

ج- أن أفضل ما يحافظ على الصحة ويقي من الأمراض هو التخلي عما يسمى بالريجيم.

د- لا مانـع مـن الـريجيم ولكـن يجب أن يتم ذلك تحت إشراف الطبيب.

٤١- مـن أهم الأشياء في حياتنا هي المال، وهو هدف يسعى الكثيرون من أجل الحصول عليه فما رأيك أنت في المال؟

أ- لعنة الله عليه.

ب- به يمكن أن أحقق كل ما أريد، ورغم ذلك فلا يمكن اعتباره هدفاً أسعى إليه.

ج- لا شـك في أهمية المال في الحياة ولكن هناك بالطبع ما هو أهم منه.

د- إن المال هو الدافع الأول للعمل وهو الذي يحرك مصالح الناس في كل مكان.

٤٢- تعد الضرائب من أهم الوسائل التي تمول ميزانية الدولة لاستخدامها في خطط التنمية، فما رأيك في هذه الوسيلة؟

أ- يجب أن يتم تعديلها لتكون أكثر فاعلية.

ب- لا بأس بها، فلا يمكن أن تكون الضرائب عادلة في جميع الأحوال.

ج- إنها وسيلة عادلة بالقطع.

د- إنها وسيلة ظالمة ويجب أن يعاد النظر في شرائح الضرائب.

٤٣- إذا حدث وعثرت على ورقة مالية من فئة المائة جنيه، فماذا تفعل؟

أ- أسلمها لأقرب نقطة شرطة.

ب- لن أهتم بها كثيراً.. فماذا تعني مائة جنيه؟

ج- إنها بالتأكيد تصبح ملكاً لي

د- بما أنني لا أعرف صاحبها فسوف أقدمها إلى أحدى الجمعيات الخيرية.

وبعـــد أن انتهيت من الإجابة على أسئلة هذا الاختبار ذي المراحل المتعددة علـــيك بوضع نتائجك على لوحة النتائج، كما فعلت في الاختبارات السابقة، مع ملاحظة أن هناك مجموعاً جزئياً لكل مجموعة من الأسئلة التي تدور حول نقطة معينة وذلك على النحو الموضح بالجدول التالي:

رقم السؤال	الإجابات				رقم السؤال	الإجابات			
	١	٢	٣	٤		١	٢	٣	٤
العلاقة بين الوالدين والأولاد					٩	د	أ	ج	ب
١	أ	ج	ب	د	**المجموع الجزئي (٢)**				
٢	ب	ج	أ	د	**العلاقات الاجتماعية**				
٣	د	أ	ج	د	١٠	ج	ب	د	أ
٤	ج	ب	أ	د	١١	ج	ب	أ	د
٥	أ	ج	د	ب	١٢	أ	ج	د	ب
المجموع الجزئي (١)					١٣	أ	د	ج	ب
٦	ج	د	أ	ب	١٤	ب	أ	ج	د
٧	أ	ج	ب	د	١٥	أ	ب	ج	د
٨	أ	ب	ج	د					

تابع لوحة النتائج

رقم السؤال	الإجابات				رقم السؤال	الإجابات			
	١	٢	٣	٤		١	٢	٣	٤
المجموع الجزئي (٣)					٢٦	ج	د	أ	ب
الآراء الدينية					٢٧	ب	أ	د	ج
والمعتقدات الفلسفية									
١٦	د	ب	أ	ج	**المجموع الجزئي (٥)**				
١٧	ج	أ	ب	د	آرائك السياسية				
١٨	ب	ج	أ	د	٢٨	أ	ج	ب	د
١٩	أ	ج	د	ب	٢٩	د	ب	ج	أ
٢٠	د	أ	ب	ج	٣٠	د	ب	ج	أ
المجموع الجزئي (٤)					٣١	د	ب	ج	أ
العلاقات الجنسية					٣٢	أ	ج	ب	د
والأخلاقية									
٢١	ج	ب	أ	د	٣٣	ج	أ	ب	د
٢٢	د	ج	ب	أ	٣٤	د	ج	ب	أ
٢٣	أ	ب	ج	د	٣٥	أ	ب	ج	د
٢٤	أ	ب	ج	د	٣٦	ب	أ	د	ج
٢٥	أ	د	ج	ب	٣٧	د	أ	ب	ج

رقم السؤال	الإجابات				رقم السؤال	الإجابات			
	١	٢	٣	٤		١	٢	٣	٤
المجموع الجزئي (٦) أفكارك ومعتقداتك الخاصة					٤١	د	ج	ب	أ
					٤٢	أ	ب	ج	د
٣٨	أ	ج	ب	د	٤٣	ج	أ	ب	د
٣٩	ج	ب	أ	د	**المجموع الجزئي (٧)**				
٤٠	أ	د	ب	ج	**المجموع النهائي**				

وقــبل أن نحلل نتائج كل من الأعمدة الأربعة نقول أن العمود رقم (١) يعني أنك شخص متزمت متعصب لا تعرف معنى التسامح، والعمود رقم (٢) يعني أنــك متسامح إلى درجة قليلة، بينما يشير العمود رقم (٣) إلى أنك متسامح إلى حد كبير أما العمود رقم (٤) فيعني أنك شديد التحرر مفرط في التسامح.

ولنبدأ الآن في تحليل النتائج:

العمود رقم (١)

إذا وقعت معظم إجابتك في هذا العمود فيعني ذلك إنك شديد التحفظ متعصب للغايــة لا تعرف معنى كلمة التحرر أو التسامح، يخلو قاموسك تماماً من كلمة العفو، والمشكلة هي أنك غالباً لا تعرف هذه الحقيقة عن نفسك، وتعتقد دائماً أنك على حق، ولا تتخيل أن الآخرين قد ينفرون منك لتعصبك الشديد وعدم تنازلك عن آرائك أو التسامح مع من يخالفك معتقداتك أو أفكارك، ومن أهم خصائص شخـصيتك أنــك تمقت التغيير مهما كان قليلاً، وغالباً أنت تعيش في الماضي وكأنك لا ترى كل ما يحدث حولك من تغيير وتطور، وللأسف فأنت لا تستطيع أن تعــيش حياة طبيعية مع الناس، فإنك دائماً في نزاع مع الآخرين لا تغفر أقل

الهفوات ولا تتمالك نفسك عندما يزعجك أحد، ولكن لماذا لا تجرب أن تمارس قليلاً من التفتح والتنازل بقدر ضئيل عن هذه النزعة المتزمتة؟ لماذا لا تحاول معاشرة أناس غير متزمتين، وتفتح قلبك للعالم من حولك.

يمكنك أن تجرب ذلك وسوف ترى مقدار السعادة التي ستجنيها من وراء ذلك، والأهم من ذلك مقدار السعادة التي سيحصل عليها الآخرون.

العمود رقم (٢)

أنت في هذه الحالة أكثر تسامحاً من الحالة الأولى، وبالطبع فهذا القدر الضئيل من التسامح والتنازل عن التعصب أو التزمت يعتبر غير كاف أبداً، وأنت في هذه الحالة تواجه بعض المشاكل التي ذكرناها في الحالة الأولى بطريقة أخف قليلاً، ولا يمكنك أن يقال عنك أنك تخلو من التعصب، وهنا أيضاً فإنك تعرض نفسك للعزلة ونفور الآخرين منك بسبب ما تبديه في بعض الأحيان من تصلب في المواقف، وتزمت في الأفكار.

وعليك أن تكون أكثر تسامحاً وتبذل في ذلك بعض الجهد، ولتراجع أفكارك ومشاعرك من واقع أسئلة هذا الاختبار بمراحله المختلفة. ولتحصر تلك النقاط التي يمكنك أن تمارس فيها بعضاً من التحرر والتسامح.

العمود رقم (٣)

أنت شخص متسامح إلى حد بعيد، ويمكن القول دون مبالغة أنك متحرر الفكر، لا يواجه الآخرون أية صعوبات في التعامل معك ولا يصطدمون بأفكارك المتحجرة ومعتقداتك الراسخة. فبإمكانك التعامل بسلاسة مع كافة التيارات. وتفهم كافة الاتجاهات. وكل الخوف من أن تنجرف بدافع طبيعتك المتسامحة لتصبح شديد التسامح والتحرر، وفرق كبير بين أن تكون متفتحاً غير متعصب وأن تكون متحرراً بدون آية قيود.

العمود رقم (٤)

وهـــذه الحالـــة هـــي عكس الحالة رقم (١) تماماً. وتعني أنك شخص شديد التسامح والتساهل، وبالطبع هي حالة متطرفة ومرفوضة في معظم الأحيان لأنك تتـــساهل فـــي كثير من القيم الاجتماعية والمبادئ الأخلاقية التي يرفض بعض الـــناس مجـــرد مناقشتها فضلاً عن إنك تقلل من أهمية تلك المبادئ علناً، وهذا جديـــر بأن يكسبك عداوات الكثيرين حتى الذين هم أقل تعصباً، فليس أشد على الإنـــسان من أن يجد شخصاً يحتقر معتقداته ويسفه من أفكاره، كما أن أفكارك شديدة التحرر لا يمكن أن تتحقق بهذه الصورة على أرض الواقع.

ومـــن المفيد جداً أن تتابع المجاميع الجزئية لإجابتك وتعمد إلى تحليلها، فقد تكون متعصباً من ناحية ما دون باقي النواحي، مثل علاقاتك الزوجية أو أفكارك الـــسياسية وغيرها في حين أنك معتدل في باقي الأجزاء، وهنا يتوجب عليك أن تولي قدراً من الاهتمام صوب هذا الاتجاه.

مصادر القلق

أولاً: المصادر الشخصية:

حيث يلاحظ أن هناك عدد من المصادر الشخصية المسببة للقلق منها:

أ- الطموح الزائد:

فــإذا كــان لــدى الفرد الكثير من الطموحات دون أن يقابل ذلك بالقدرات الإمكانــيات البدنية والمادية والاجتماعية التي تحقق له هذه الطموحات فإنه سيكون عرضه للقلق الدائم الذي لا ينتهي.

ب- الشعور بالذنب:

وهــو إحساس داخلي يكمن في اللاشعور وتتعدد مشاعر الذنب وتتنوع مثل الــشعور بالخطــأ دائمــاً وتوجد أسباب عديدة للشعور بالذنب مثل رواسب الطفــولة وخجل الإنسان أو انعزاله عن المجتمع واضطلاعه بالعمل دون أن يكون على دراية كافية به مما يخلق لديه خوفاً من إيذاء الآخرين.

ج- الإرهاق البدني الدائم:

إن الإرهــاق الــدائم وعدم الحصول على قسط وافر من الراحة دائماً يجعل الإنــسان عرضــه للقلق والأرق باستمرار لأن الذهن المرهق يكون عرضه للكثير من المتاعب ولابد أن يجد القلق منفذاً للدخول إليه.

د- عدم التوافق الاجتماعي:

إن غربة الإنسان وسط مجتمعه وانفراده بأفكاره ومعتقداته الخاصة هي أحد أهــم أســباب القلق لدى الإنسان والذي يحدث أن الشخص يتبنى منذ طفولته العديــد من الأفكار والمعتقدات التي تعبر عن خجله وتجسد خوفه من الحياة في المجتمع الصاخب وتحصنه مما قد يلحقه من ضرر وعندما يحين اندماجه فــي المجتمع يبدأ الصراع الشديد بين عالمه الخاص وما يجده في الواقع مما يصيبه بالقلق .

هــذا ويلاحظ أنه بالإضافة إلى العوامل السابقة فإن هناك بعض الخصائص التــي إذا توافرت بعضها أو كلها في شخصية معينة يمكن أن يطلق عليها اسم الشخصية القلقة وهذه الخصائص هي:

١- الرغبة في مقاطعة الآخرين.

٢- الشعور بالذنب عند الراحة.

٣- القيام بأعمال متعددة في نفس الوقت.

٤- كراهية الانتظار.

٥- الرغبة في التحرك السريع والمشي والأكل بسرعة أيضاً.

٦- العمل بسرعة ودون أي صبر.

٧- مقاطعة الآخرين أثناء حديثهم

ثانياً: البيئة الداخلية للمنظمة:

هــنا يــشير على أن التوتر قد يكون راجعاً إلى بعض الممارسات الإدارية الخاطــئة فمثلاً عدم إتاحة الفرصة للفرد للمشاركة في عمليات صنع القرارات ولاســيما تلــك القرارات المتعلقة بعمله وعدم شعوره بالانتماء الحقيقي لجماعة العمل وضعف نظم الاتصالات بين أجزاء المنظمة كل ذلك ينعكس بشكل سلبي علــى مــستوى رضا الأفراد وعلى المناخ التنظيمي بصفة عامة مما يسبب في ارتفاع مستوى التوتر التنظيمي.

ثالثاً: البيئة الخارجية للمنظمة:

قد تمثل البيئة الخارجية مصدراً أخر للتوتر التنظيمي ويتمثل ذلك فيما يلي:

أ- **عــدم الاستقرار الاقتصادي** بصفة عامة حيث أنه عند حدوث ركود اقتــصادي أو تقلبات اقتصادية يصبح الأفراد أكثر قلقاً وتوتراً حول أمنهم الوظيفي.

ب- عـــدم استقرار الحياة السياسية في البلد الواقع بداخله المنظمة تعتبر مصدراً لتوتر الأفراد وعدم استقرارهم.

ج- التكنولوجـــيا والاختراعات الجديدة تشكل هي الأخرى مصدر تهديد لأمن الأفراد واستقرارهم الوظيفي ومن ثم ينعكس ذلك على مستوى القلق والتوتر.

رابعاً: الدور الوظيفي:

حيث يعتبر الدور من المصادر الرئيسية لحدوث التوتر لدى الأفراد وخاصة إذا غلب على الدور أحد الأشكال التالية: [١]

أ- عدم وضوح الدور:

ويقـــصد بـــه أنه لا يتوافر لدى الفرد كافة المعلومات التفصيلية عن دوره الوظيفـــي داخل المنظمة وكذلك عندما تكون أهداف المنظمة غير واضحة لجمـــيع الأفـــراد حـــيث يترتب على ذلك انخفاض درجة عدم الرضا مما ينعكس في النهاية على الولاء والانتماء التنظيمي ويزيد من مستوى التوتر.

ب- صراع الدور:

ويحدث ذلك عندما يطلب من الفرد القيام ببعض الأعمال التي لا يرغب في أدائها أو بعض الأعمال غير المتجانسة أو بعض الأعمال التي تفوق قدراته وإمكانياته.

ج- زيادة المسئولية:

حـــيث يتناسب الزيادة في المسئولية تناسباً طردياً مع مستوى التوتر فزيادة المسئوليات الملقاة على عاتق شخص معين قد يصاحبها زيادة في مستوى التوتر ذاته.

(١)- د. مؤيد سعيد السالم – التوتر التنظيمي مفاهيمه وأسبابه واستراتيجيات إدارية مجلة الإدارة العامة العدد ٦٩ أكتوبر ١٩٩٠ ص ٨٤- ٨٥ .

د- **طبيعة العلاقات بين الأفراد داخل المنظمة:**

ونحـــن نقصد بالعلاقات هنا العلاقات المبنية بين الرئيس والمرؤوس وبين زملاء العمل وذلك على النحو الذي سنوضحه فيما يلي:

١. **العلاقة مع الرئيس المباشر:**

حـــيث يلاحظ أنه من الزاوية السلوكية سوف يجد الموظف نفسه مضطراً للـــتعامل مـــع أنمـــاط مختلفة من الرؤساء فهناك الرئيس الكذوب وهناك الرئيس الخجول وهناك الرئيس الممل أيضاً هناك الرئيس المتهور والرئيس الغـــضوب وهناك أيضاً الرئيس الصامت ويجب على الفرد أن يتعامل مع هـــذه الأنمـــاط من الرؤساء مما قد يتسبب في كثير من الأحيان في زيادة مستوى التوتر لدى الفرد ويشعره بعجزه في التعامل مع رؤسائه.

٢. **العلاقة مع زملاء العمل:**

حيث أنه في حالة عدم قدرة الفرد على تكوين دور اجتماعي في بيئة العمل يـــصبح أكثـــر توتـــراً من الفرد الذي يحقق دوراً اجتماعياً مع زملائه في العمل.

٣. **العلاقة بين المرؤوسين:**

فعلاقة المدير بالمرؤوسين تسبب هي أيضاً مصدراً من مصادر التوتر فإذا لم يحسن المدير إقامتها تصبح بيئة العمل كاملة مصدراً للتوتر ولا سيما أن هـــناك أنماط عديدة من المرؤوسين فهناك المرؤوس المتسائل والمرؤوس المتـــسلق والمـــرؤوس الثـــرثار والمرؤوس الثعلب والمرؤوس العدواني والمـــرؤوس التآمري.. فإذا لم يتوافر القدر اللازم من المهارة للتعامل مع تلك الأنماط من المرؤوسين فإن بيئة العمل تصبح أكثر توتراً وتأثيراً سلبياً على إنتاجية الفرد.

الآثار السلبية للقلق

على المستوى الفردي:

صــنف كوكس Cox الآثار المتوقعة للقلق على المستوى الفردي إلى أربعة مجموعات هي: [1]

١- تأثيــرات شخــصية كالقلق والتعب والانقباض وسرعة الإثارة وعدم الإحساس وتدني احترام الذات.

٢- تأثيرات سلوكية كالسلوك المندفع وعدم الراحة.

٣- تأثيرات إدراكية كفقدان الذاكرة وعدم القدرة على التركيز.

٤- تأثيرات جسمية كصعوبة التنفس وزيادة ضربات القلب.

على مستوى المنظمة:

١- زيادة معدلات الغياب

٢- الإهمال في العمل.

٣- ارتفاع مستوى مقاومة التغير.

٤- التأخير وعدم الدقة

٥- كثرة الأخطاء في العمل والأداء.

٦- قرارات غير سليمة ومبررة.

٧- تراجع البناء التنظيمي.

٨- ارتفاع معدل احتياجات العمل.

٩- ارتفاع معدلات الشكاوي وحالات التذمر

---

(1) T. Cox Stress cited in David R. Hampton etal, **Organizational Behaviour and Practic of Management**, (Gtenvieew: scott, Foresman and co, 1987 pp. 76-77).

والآن عزيزي القارئ

كيف نواجه القلق ؟

وهنا ينبغي الإشارة إلى أنه لا يمكننا القضاء على كل أسباب القلق ولكن كل مـا يمكنـنا عملـه هـو تقلـيص الآثار السلبية للقلق وذلك من خلال الوسائل والأساليب التالية:



تعلم قول " لا "

نتعرض جميعاً لمواقف نضطر فيها لأن تكون الإجابة بكلمة لا.. مما يتسبب لنا في الحرج والخصومات والمشاكل التي نكون في غنى عنها.

غيـر أنه لابد أن تتذكر أنه لا توجد مؤسسة تجارية في العالم كله يمكنها أن تـستجيب لكـل طلب من الغير وتبقى في السوق، وإذا شئت أم أبيت فظروف الواقع قد تتطلب منك أن تقول "لا" لعملائك وذلك للأسباب التالية:

القوانين والنظم العامة للدولة:

قد تكون هناك قوانين ونظم مفروضة على هذا النوع من النشاط.

سياسات وإجراءات الشركة:

تفرض قيوداً معينة لممارسة العمل.

نفاذ المخزون:

الصنف الذي يطلبه العميل غير متوفر مؤقتاً في المحل.

طلب مستحيل تحقيقه:

أحـياناً قـد يطلب الغير شيئاً يصعب تحقيقه مثال: أن يطلب من الحلاق أن يطيل شعره بوصة أو بوصتين أثناء جلوسه في مقعد الحلاقة.

طريقتان لقول (لا)

كمـا يقولون فإن قول "لا" حقيقة حياتيه وأنه آجلاً أم عاجلاً سيتحتم عليك أن تنقل أخباراً سيئة للغير، وخيارك في أن تقولها أو لا؛ **بل في كيفية قولها.** يمكنك قول "لا" بطريقتين مختلفتين:

" لا " الصعبة.

" لا " الخدمة.

" لا " الصعبة:

إن الطـريقة التي تقال بها "لا" بدون تعاطف أو إبداء أي رغبة في المساعدة شيء مغيظ للغير. والأمثلة لقول "لا" هي:

- لا سبيل إلى ذلك.
- لا مطلقاً.
- ولا حتى بعد مليون سنه.

من ملاحظتنا للآخرين وموظفي الخدمات، على مدار السنوات العشر الماضية، نحـن علـى اقتـناع بأن أسلوب " لا الصعب " يستغرق وقتاً وجهداً أطول مما يستغرقه أسلوب " لا الخدمة " .

" لا " الخدمة:

إن محاولـــة التأثير على الآخرين ليعتقدوا بأنك تقول "نعم" بينما أنت تقول لا في الحقيقة، ليست الإجابة المطلوبة لمواجهة الموقف. كما أنها ليست إجابة بأمل أن يتم تلقي "لا" بقبول وتفهم.

وقــد يدفع ذلك بالبعض إلى تجنب ذلك بأن يبتعد عن كلمة لا ويدفع هو ثمن المــوافقة علـــى شـــيء كان لابد من رفضه، ولا شك أن هذا موقف يفتقر إلى الحكمـــة. ولكن كيف نتقن كلمة لا بدون آثار جانبية أو بأقل قدر ممكن منها؟ إذ أنـــه فـــي بعض الحالات مهما بلغ ذكاؤنا فلابد أن الطرف الآخر سيتضايق من رفض طلبه..

ولكن هناك فرقاً شاسعاً بين الضيق لبعض الوقت للرفض في حد ذاته، وبين الحنق والغضب بسبب أسلوبنا في الرفض بالإضافة إلى النتائج السلبية للرفض.

والآن تذكر أن

نعم لا تكفي:

فالاعـــتقاد القائل: إنك بقولك: نعم وإعطاء الغير ما يطلبه سيسر الغير إنما هو شـــرك يسهل السقوط فيه، فالقضية هي أن الغير قد حصل بالفعل على ما طلبه ولكن ليس بالضرورة أن ينتهي الإحساس العظيم للخدمة؛ لأن هذا الإحساس لا يتأتى من تلبية الطلب وإنما بالكيفية التي تلقاه بها.

ففي الولايات المتحدة يطرحون القصة الحقيقية التالية التي ملخصها أن سيدة شـــاكية جـــاءت إلى أحد ضباط الجيش ترجوه أن يعيد إليها ابنها الجندي الذي أرسل إلى فيتنام لأنها تخشى أن يموت هناك، وبدلاً من أن يسخر الضابط منها ويـــصدمها برفض طلب أوراق ولدها وراح يفحصها أمامها بعناية ويتلو عليها التقاريـــر الطبـــية التـــي كتـــبها عن ابنها رؤساؤه ثم أمر بإرسال خطاب إلى المسئولين في سايجون للسؤال عن صحة وأحوال هذا الجندي.
وهكـــذا خرجت الأم من عنده مسرورة راضية يلهج لسانها بشكره والثناء عليه مع أنه لم يحقق طلبها ولم يفعل أي شيء.

تعلم فن النوم



نحـــتاج إليه جميعاً.. ولكنه (يتدلل) أحياناً ويرفض المجيء، فنعاني من ذلك معانـــاة قاســـية.. إنه النوم الذي يعز علينا من آن لآخر فنعيش أحاسيس الأرق المتعبة.. حيث يعتبر النوم عملية تعويضية ضرورية يساعد الجسم على الراحة والاسترخاء ويعتقد الباحثون أن الغدد النخامية تقوم بإفراز هرمونات النمو أثناء الـــنوم. كما تتم عمليات الصيانة والاصلاح للجسم أثناء النوم ويرتاح المخ من المؤثرات الخارجية

إلا أن أهـــم قيمة للنوم هي القيمة النفسية وهي أن الفرد يجد في النوم وسيلة للـــراحة الحقيقية التي يسترخي فيها كل عضو متخلصاً من التوتر والقلق بحيث يستعيد الفرد طاقته بعد الاستيقاظ ليبدأ رحلة يوم جديد.

والـــثابت أننا جميعاً في حاجة إلى النوم وإن كان عدد الساعات التي يحتاج إلـــيها الجـــسم من النوم تختلف من شخص لآخر، لكن كلما قلت ساعات نومنا، أصبحنا أكثر عرضه للتوتر والعصبية.

كمـــا أن النوم ليس ضرورياً فقط لصحتنا الجسدية بل أيضاً لسلامتنا العقلية، فمـــن الناحية الجسدية يحتاج الجسم إلى فترة راحة تامة بعد نشاط النهار يستعيد فيها حيويته، أما بالنسبة للصحة العقلية فقلة النوم تؤدي إلى التعب الذهني وعدم القدرة على التركيز.

وقـــد ثـــبت أن الـــذين يعانون من التكاسل والتراخي أثناء النهار هم من لا يحـــصلون علـــى قـــدر كاف من النوم أثناء الليل مما يؤدي إلى هبوط مستوى الكفاءة في التفكير والعمل.[١]

ويحـــتاج الـــشخص العادي في المتوسط قدر يتراوح ما بين ٧- ٨ ساعات يومياً من النوم. ويحدث الأرق المؤقت كرد فعل لبعض أحداث اليوم التي تسبب القلق والتوتر للإنسان وقد يستمر يومين أو ثلاثة أيام متواصلة ثم يعود الشخص إلى نومه العادي بعد زوال آثار هذا القلق.

أمـــا المـــصابون بالأرق المزمن فمن الصعب عليهم التغلب على آثار القلق والتوتـــر، وهـــم عـــادة أشـــخاص يحتفظون بمشاكلهم لأنفسهم ويكبتونها داخل صدورهم ولا يبيحون بها لأحد وعندما يغضبون لا ينفسون عن غضبهم ونتيجة لكل هذا ترتفع درجة حرارة الجسم ويزيد معدل ضربات القلب مما يصعب معه النوم، وهذا هو أيضاً السبب وراء كثرة تحركهم وتقلبهم في الفراش.

ومن الأفضل عدم تناول الأدوية المنومة أو المهدئة لأنها غالباً ما تزيد الحالة ســـوءاً إضـــافة إلـــى أنه من السهل التعود عليها فلا يستطيع المرء لاحقاً النوم بدونها.

---

[١]- نجلاء محفوظ – مرجع سبق ذكره.

النوم نوعان هما:

أ- النوم البطيء:

وهو النوم الذي يمر بثلاث مراحل هي:

مرحلة النعاس.

مرحلة النوم الخفيف.

مرحلة النوم العميق.

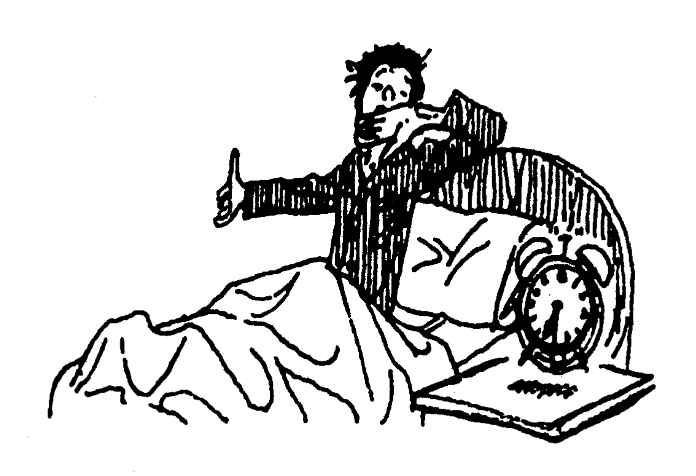
وفـــي هذا النوم يتحرر هرمون النمو بشكل رئيسي ويعمل على تجديد خلايا الجسم من الرأس حتى القدمين بما في ذلك جهاز المناعة.

ب- النوم المتناقض:

وأثناء هذا النوم يكون المخ أكثر نشاطاً منه في حالة اليقظة.. وهذا النوم هو ما يحلم خلاله النائم..

ويسمح هذا النوم بمراجعة منتظمة للسلوكيات الخاصة بالبشر.. وهو المسئول عن الذاكرة.. خلاله تتم معالجة كافة المعلومات الموجودة بالذاكرة بما يسمح في النهاية بتقوية تلك الذاكرة.

وضع النوم المثالي:



ما الوضع الأمثل للجسم أثناء النوم، وما مواصفات الفراش المريح؟ .. وغير ذلك من الأسئلة، يفضل النوم على الجانب الأيمن حتى يستريح كبد الإنسان الذي يبلغ وزنه عادة حوالي ٢ كيلوجرام.

وعندما يستقر الكبد على يمين الإنسان ويأتي فوقه القلب تتم عملية النوم بسلام أما إذا نام الإنسان على اليسار، جاء موقع الكبد فوق القلب مما يتسبب في اضطراب دورة القلب الدموية ويتسبب في إصابتها بالقصور ويقلل الدم الداخل إلى جداره وتثور شرارات إلى الأجهزة العصبية تعلمها بقلة الأكسجين الداخل إلى جدار القلب وفي هذا الوقت ترسل الأجهزة إنذاراتها لمراكز الإحساس وتأتي هذه الإنذارات على شكل كوابيس يراها النائم بمخاوفها المختلفة فيصحو من نومه مضطرباً.

ولذلك نوصي دائماً بالنوم على الجانب الأيمن حتى يستقر النائم في فترة النوم وحتى تسترخي أجهزة الجسم وتأخذ نصيبها من الراحة بصورة جيدة ليستطيع الإنسان الاستيقاظ بجسد نال الراحة وتخلص من إرهاق وتعب اليوم السابق.

و لكـــي تحـــصل علــــى نوم جيد.. يجب ألا ننسى عدة شروط مهمة يجب توافـــرها لـــيس في الفراش فقط وإنما في حجرة النوم وأيضاً في ملابس النوم. فـــيقول.. لابد من التأكد من أن غرفة النوم جيدة التهوية وليست باردة أو حارة ويجـــب اختيار الفراش المريح ليتمكن الإنسان من النوم فلو كان الفراش ناعماً جـــداً وغيـــر متماسك فيجب أن يضع تحته لوح من الخشب، أما إذا كان صلباً للغايـــة فمن الممكن تقليل صلابته بوضع ثلاث ملاءات فوقها. والواجب هنا هو أن يكون الفراش مناسباً ومتماسكاً حتى يشعر الإنسان بالراحة عند النوم.

وأفضل ملابس للنوم هي المصنوعة من القطن ونوصي دائماً بتجنب الألياف الـــصناعية مـــثل: النايلون في ملابس النوم وكذلك في أغطية الفراش على أن يكون ثوب النوم واسعاً مريحاً والابتعاد عن الخطوط الضيقة.

وأخيراً الاهتمام بالوسائد فيجب عدم اللجوء إلى الوسائد المرتفعة نسبياً فهي تـــؤدي إلى الإصابة بآلام العنق والرقبة. وننصح بأن تكون الوسادة ذات حشو متوســـط الـــصلابة فتؤدي وظيفتها المهمة وهي سند الرأس أثناء النوم دون أن تشوه وتتعب فقرات الرقبة.

احـــرص علــــى اتـــباع كل ما سبق حتى تستفيد – فعلاً– من ساعات نومك فتكتـــسب الحيوية وتحافظ على صحتك وتمنح خلاياك وأجهزة جسمك الفرصة الكافية للتجدد والراحة الحقيقية.

نصائح للنوم الصحي

١- عـود جـسمك على إيقاع استيقاظ في ساعة محددة مهما نمت متأخراً وسوف تجد يسر في أن تعتاد على الذهاب إلى الفراش في ساعة محددة.

٢- أعرف عدد ساعات نومك.. ولا تقصر أو تفرط.

٣- إن خفت ألا تنام فطمئن نفسك.. إنك لن تحاول النوم ولكن ستصر على الاسترخاء العصبي التام.

٤- تعلـم آليات الاسترخاء العضلي المختلفة.. مثل تمرينات التنفس العميق مع التركيز على الوعي بإحساسك بعضلاتك من الأطراف إلى المراكز.

٥- تعلـم الاسترخاء العقلي كأن تركز ذهنك على صوت متخيل أو حقيقي فيه إيقاع رتيب.

٦- اجتـنب العقاقير المؤثرة على الوعي سواء المنشطة مثل القهوة والشاي والسجائر أو المهدئة مثل الكحوليات والمنومات والمهدئات.

٧- إذا لم تنم قم وأفعل شيء تتسجم منه.

٨- اجتنب المناقشات المثيرة والخلافات قبل النوم.

٩- اجتـنب المثيـرات قـبل النوم سواء كانت مقروءة أو مرئية.. اخفض الـضوء أو أطفـئه.. دع تلفازك خارج حجرة النوم.. ودع غرفة نومك للنوم فقط.

١٠- لا تفرط في الطعام ولا تقلل منه.. وكن بين ذلك قوماً.

١١- ابتعد عن الضوضاء.

إن القاعـدة المثلـى للنوم هي امتلاك غرفة مهواه بشكل جيد.. والتقلب على مرتبة ريش.. واستخدام غطاء مناسب للفصل.. حينئذ يكون عليك فقط أن تغمض عينيك والاستغراق في نوم عميق .

عزيزي القارئ

أنتبـــــه

من الممكن أن يستمر الإنسان بلا نوم لمدة ١٠٠ ساعة.. ولا يحـــدث إلا تدهـــور طفـــيف في كفاية الفرد في أداء الأعمال البسيطة.

أما الأعمال المعقدة.. فإن أداء الفرد يشل بشكل ملحوظ بعد انقضاء ٥٠ ساعة بلا نوم

وإذا استمر الفرد بلا نوم لمدة ٣٠ ساعة فإن أداءه ينهار في الأعمال التي تتطلب تركيز.

كمـــا أنـــه من الملاحظ أن النوم يكون سبباً في إزالة التعب الجـــسمي.. أما التعب المبني على أسس انفعالية فإن الراحة لن تـــؤدي إلـــى إزالـــة هذا الإحساس.. بل يظل الإنسان شاعراً بالإجهاد .

تعلم الاسترخاء

إن المران على الاسترخاء هو تنمية لقوة التحكم في الذات والتخلص السريع من الانفعالات والقلق النفسي، بحيث يمكن للفرد أن يستعمله عند الشعور بالتوتر العصبي أو القلق أو الخوف. قبل حضور اجتماع هام أو قبل دخول الامتحان أو قــبل مواجهة موقف يحتاج إلى الثبات والهدوء كما يمكن استخدامه مع أسلوب التطمين التدريجي لمواجهة المواقف المسببة للقلق والتوتر عموماً.

هذا ويلاحظ أن أساليب الاسترخاء الأساسية قد مورست منذ أمد بعد كوسيلة لتخفــيف حــدة التوتــر والقلق والضغط.. في الجسم والذهن.. ولقد حققت تلك الأساليب نتائج طيبة.. ومنها:

- تقليل ضربات القلب وضغط الدم ومعدل التنفس.
- زيادة القدرة على التحكم في انفعالاتنا.
- زيادة موجات ألفا والدماغ ذات الصلة بالاسترخاء العميق.
- تزايد تحكمنا في قدرتنا العقلية.
- انخفاض سريع في كيميائيات الدم المتعلقة بالقلق.
- تساعد في تنمية الانتباه.

هــناك عدة أساليب للاسترخاء يمكن التدريب عليها والاستعانة بها للحصول علــى قدر مناسب من الراحة والانتعاش والحيوية أثناء النهار. سوف نتعرض باختصار لأهم ثلاث تكنيكات للاسترخاء.

التكنيك الأول: التامل

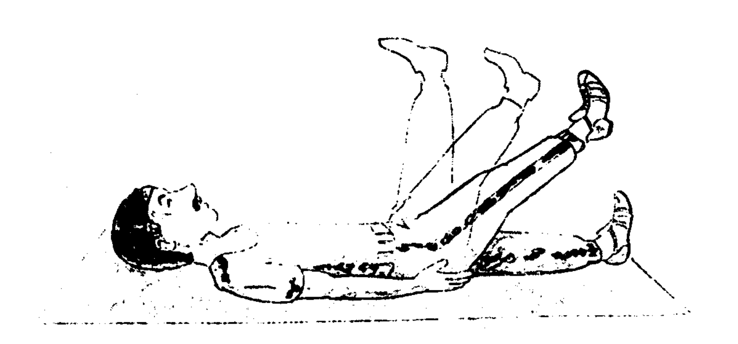


يهـدف إلـى خفـض التوتر العضلي، والإقلال من الشد العصبي، والراحة الجسمية.

مدته تتراوح بين ١٠ – ٢٠ دقيقة في اليوم، أو يختصر إلى ٣– ٥ دقائق في اليوم.

الطـريقة: **الطريقة الأولى:** تقوم على التركيز في الحواس الخمس (السمع – الإبصار – اللمس – التذوق – الشم) مما يؤدي إلى زيادة الوعي بالعالم المحيط بنا، وهذا بدوره يؤدي إلى تجديد الحالة الجسمية والنفسية. **أما الطريقة الأخرى** فهـي أكثـر تحديداً إذا تقوم على وقف عملية التفكير بالتركيز على شيء واحد (بواسـطة التـنفس العميق بانتظام، أو التركيز على نقطة محددة مثل نجم في السماء مثلاً، أو إحداث أصوات مثل التراتيل الدينية، أو أداء الحركات المنتظمة مثل حلقات الذكر أو تحريك السبحة بانتظام، أو الصلاة).

التكنيك الثاني: الاسترخاء العلمي



يهدف إلى تعليمنا كيفية خفض التوتر العضلي في أجسادنا فكرته تقوم على تعلم إدراك حالـــة " التوتر " وحالة " الاسترخاء " العضلي بواسطة شد العضلات ثم إرخائها في أجزاء الجسم المختلفة، مما يؤدي إلى الوعي بالاختلاف بين التوتر العضلي والاسترخاء، بالإضافة إلى الشعور المتزايد بالاسترخاء بعد كل توتر، حتى تصل في النهاية إلى حالة الاسترخاء العام.

مـــدة التمـــرين: حوالـــي ٣٠ دقيقة مرتين يومياً بفاصل لا يقل عن ساعتين بانتظام.

الطريق: شد كل مجموعة عضلات على حدة أبدأ "بعضلات اليد" وركز على الـــشعور بالتوتر في العضلات (لفترة ٥- ١٠ ثوان)، ثم أرخي العضلات تماماً وركز على الشعور بالراحة واسترخاء العضلات (لفترة ١٠- ٢٠ ثانية) . كرر ذلـــك مـــع مجموعة العضلات التالية بالتتابع: الذراع، الأكتاف، الوجه، الرقبة، الـــصدر، الـــبطن، الساقين، القدم. (يفضل إجراء هذا التمرين في البداية تحت إشـــراف مـــدرب متخصص أو رفيق مدرَّب) وسوف تدرك أن المسألة بسيطة وليـــست معقدة، ومع الوقت ستصبح قادراً على الاسترخاء في أي وقت تريده، بـــشرط مـــراعاة مـــا يلـــي: أداء التمرين في غرفة هادئة بعيداً عن المقاطعة والتـــشتيت، وارتـــداء ملابـــس خفيفة متسعة ومريحة، ونزع الساعة والنظارة وســـماعة الأذن والحـــذاء، والتركيز على شعورك وإحساسك بالعضلات أثناء التوتر والاسترخاء، ولا تنس أثناء أداء التمرين أن تتنفس بعمق وانتظام بمعدل طبيعي.

التكنيك الثالث: استجابة الاسترخاء



يهـدف إلـى بناء وسيلة للمواجهة الفعالة لضغوط الحياة اليومية لتؤدي إلى توازن طبيعي يحد من أضرار استجابة الهجوم أو الهروب، ويساعد في العلاج والوقاية من الأمراض الناشئة من ضغوط الحياة.

مدة التمرين: تتراوح بين ١٠- ٢٠ دقيقة مرة واحدة أو مرتين يومياً.

فكـرة هذا التكنيك تقوم على إعطاء هدنة للعقل من الأفكار المتلاحقة طوال ساعات اليقظة، وتحويل العقل عن التفكير المنطقي المرتبط بما يحدث في العالم المحيط بنا لبعض الوقت، وذلك عن طريق إحداث "مؤثر ثابت" ينشغل به العقل مـثل ترديد صوت أو كلمة أو جملة (في صمت، أو بصوت مرتفع) أو التحديق بثبات في شيء ما لفترة كافية.. مما يؤدي إلى إحداث تغيرات فسيولوجية مفيدة لتوازن الجسم.

هناك ثلاثة عناصر لابد من توافرها لتحقيق استجابة الاسترخاء هي

١- مكان ملائم.. هادئ بعيد عن المقاطعة والتشتيت لضمان فاعلية الأداء.

٢- وضـــع مريح دون توتر عضلي.. يفضل وضع الجلوس أو وضع القعود مـــع تقاطـــع الـــساقين (وضع اليوجا)، ويمنع الاستلقاء أو التمدد على الأرض أو الفرش لأنه يؤدي إلى النوم الذي يتعارض مع التكنيك.
٣- اتجـــاه ســـلبي نحو الأفكار المتشتتة.. بالتغاضي عنها وتجاهلها، وإعادة الانتباه لترديد الأصوات أو التحديق الثابت (نحن في خلوة في جلوة) لا تنـــشغل أبـــداً بأدائـــك للتمـــرين لأن ذلك قد يمنع من حدوث استجابة الاسترخاء.. دع الأشياء تسير وحدها ولا تنشغل بما يحدث. إن هذه أهم عنصر لإحداث استجابة الاسترخاء.

طريقة أداء التكنيك:

١- اجلس بهدوء في وضع مريح.
٢- أغلق عينيك.
٣- أرخـــي بعمق كل عضلاتك (بدأ من قدميك تدريجياً حتى وجهك) احتفظ بحالة الاسترخاء.
٤- تـــنفس طبيعـــياً ببساطة من خلال أنفك، وكن واعياً بحركة تنفسك. عند الزفيـــر قـــل (أحـــد) بصمت في سرك.. كما يلي: شهيق.. زفير (أحد) وهكذا استمر بانتظام.
٥- عند انتهاء الوقت (الذي ستعرفه بالنظر إلى الساعة وبدون استعمال منبه) اجلس في هدوء لعدة دقائق وأغلق العينين في البداية ثم افتحها فيما بعد. لا تقف إلا بعد عدة دقائق.

وأخيـــراً... يبقى أن تعرف أنه لا يوجد متطلبات تعليمية أو استعداد وقابلية لممارســـة اســـتجابة الاسترخاء.. بل أن أي شخص يستطيع تحقيقها، وبطريقته الخاصـــة وبوسائل مختلفة حتى ترديد الأصوات يمكن اختيارها من حروف أو جمل سهلة أو أصوات طبيعية لنا.

نصائح تساعدك على الاسترخاء [1]

١- خطط أن يكون هناك وقت عاطل (ولو لخمسة دقائق) كل يوم لا تقم فيه بأداء أي شيء.
٢- تعلم أن تستمع للآخرين جيداً، ولا تقاطعهم في الحديث.
٣- عندما تقرأ، ركز فيما تقرأه، ولا تحاول أن تقرأ بسرعة.
٤- تعلم أن تستمتع بالطعام بأن تأخذ وقتاً أطول في الأكل، على الأخص لو أن الأكل لذيذ والصحبة جيدة.
٥- تعود أن يكون لك ركن أو كرسي أو مكان هادئ جداً تستريح فيه بالبيت.
٦- عندما تجد أجازة أو عطلة خطط فيها لرحلة أو عمل مسلي.
٧- عش باليوم وليس بالدقيقة والساعة.
٨- ركز في العمل الذي تقوم به حالياً، وليس في الأعمال والأعباء المستقبلية.
٩- لا تقحم نفسك في علاقات ومناقشات مع أناس مثيرين أو منافسين لك، فهم يودون إظهار أسوأ ما فيك.
١٠- تعود أن تتحدث عن همومك مع شخص تثق فيه وتحبه، حتى تزيل الهم عن صدرك.
١١- اعلم أن استخدامك للعقاقير والمسكنات (والكحوليات والمخدرات) هي للهرب من ضغوط العمل، فلاحظ ذلك جيداً.
١٢- تعلم أن تفصل بين مشاكل وهموم العمل في جانب، وبين حياتك الشخصية والاجتماعية في المنزل.
١٣- لاحظ التغيرات الحادة والغريبة في جسمك، وعالجها بسرعة.
١٤- ابحث عن مساعدة خارجية من أخصائي نفسي أو اجتماعي، إن احتجت لذلك، فهو قادر على مساعدتك في التركيز على حل مشكلك بسرعة.

---

[1]- د. احمد ماهر – السلوك التنظيمي – مدخل بناء المهارات مركز التنمية الإدارية – الإسكندرية ١٩٩٣ .

تمارين للمساعدة على الاسترخاء

وإلـــيك بعض التمارين المساعدة على الاسترخاء، فقد صممت هذه التمارين للحد من التوتر والضغوط اليومية على الإنسان، ويمكن القيام بها مرة أو مرتين يومـــياً كـــل مـــرة ١٥ دقـــيقة. ومن خلال التمارين ستتعرف على الفرق بين العضلات المتوترة المشدودة والعضلات المرخاة.

أما أهم مميزات هذه التمرينات فهي التحكم في عضلات الجسم أثناء النهار، ومعـــرفة كيف تأمر بعض العضلات غير المستعملة بالاسترخاء بينما تستعمل عـــضلات أخرى. مثل وأنت سائر في الطريق يمكن إرخاء عضلات الذراعين والوجه، وإرخاء عضلات الذراعين والساقين وأنت جالس وهكذا.

التمـــرين الأول: اختر حجرة هادئة ومظلمة واحرص على ألا يزعجك أحد، وأن تكـــون ملابـــسك مريحة وفضفاضة حتى لا تعيق الدورة الدموية والتنفس. بعض الناس يفضلون الاستلقاء على السرير، وآخرون يفضلون الكرسي المريح. فـــإذا فضلت السرير استلق على ظهرك، أما إذا فضلت الكرسي فيجب أن يكون الوضـــع مـــريحاً وظهر الكرسي مرتفعاً لتسند ظهرك ورأسك بطريقة مريحة وأجعل ذراعيك بجانبك أو على ركبتيك.

أنت الآن مستعد للاسترخاء، خذ الأمور ببساطة ولا تجهد نفسك فالغرض هو التخلص من الضغوط وليس زيادتها، ثم أرخ كل عضلات الجسم.

ابـــدأ بشد أصابع القدمين إلى أسفل في وضع متوتر، شد أكثر وأكثر.. ركز تفكيـــرك على التوتر الذي يصيب الأصابع، ثم استرخ تماماً. لاشك أنك ستشعر بالفرق .

التمـــرين الثانـــي: تقوس أصابع القدمين إلى أعلى، شد قصبة الساق (مقدم الساق) بحيث تتوتر أكثر فأكثر، ثم استرخ تماماً.

- اضـــغط بالقدمـــين والأصابع إلى أسفل وشد عضلات الساق جيداً. لاحظ التوتر الذي يصيب الساق ثم استرخ تماماً.

- اضغط بكعبيك إلى أسفل بحيث تتوتر منطقة الفخذين ثم استرخ تماماً.

- شد عضلات البطن جيداً ثم استرخ.

- شـــد عـــضلات البطن ثم اشفطها إلى الداخل حتى تحس وكأنها ستلامس العمود الفقري ثم استرخ تماماً لبضع لحظات.

- قوس ظهرك بطريقة مشدودة متوترة ثم استرخ بعد ذلك.

- ضم قبضتي يدك بقوة، ثم اثن ذراعيك إلى أعلى، ضم أكثر وأكثر ثم أرخ يديك وذراعيك تماماً.

- اثن الذراعين ثم أرفع اليدين إلى أعلى بدون توتر هذه المرة ثم استرخ.

- خـــذ نفـــساً عميقاً، ومرة أخرى، ثم استرخ تماماً، رافعا التوتر من منطقة القدمـــين والفخـــذين وعضلات البطن. والآن زال التوتر من الجزء الأسفل من الجسم.

- اضغط برأسك إلى الخلف.. أكثر.. فأكثر .. ثم استرخ تماماً.

- اثن رأسك إلى الأمام بحيث تلامس الذقن والصدر.. شاهد جيداً ثم استرخ.

- أفرد الذراعين إلى الجانبين، مع ضغط اليدين إلى أسفل. ثم استرخ.

- اضغط الفكين أحدهما على الآخر جيداً حتى تصبح منطقة الخدين متوترة ثم استرخ.

- افتح فمك أكثر .. فأكثر ثم أغلقه واسترخ.

- أضغط بلسانك على سقف الحلق .. واسترخ.

- غمض عينيك أكثر.. فأكثر .. ثم استرخ.

- أرفع الحاجبين إلى أعلى بحيث تتجعد الجبهة ثم استرخ.

والآن استرخ تماماً. من أول أصابع القدمين فالساقين، فالفخذين، والبطن، وأسفل الظهر والصدر والكتفين، وأعلى الظهر والرقبة، ثم الوجه. استمر في الاسترخاء لمدة ١٠ دقائق أخرى.

فن التدليك:

لماذا لا تجرب إتقان عملية التدليك الصحيحة التي تبعث على راحة واسترخاء الجسم والعقل معاً.

ويصرح الخبراء أن التدليك مفيد للصحة، فهو يحولك من إنسان متوتر سريع الانفعال إلى إنسان يحس بالراحة والاسترخاء، كل ذلك بواسطة التدليك بأطراف الأنامل وسرعان ما يتبخر التعب والإرهاق.

الفكرة عموماً ليست جديدة، فقد مارسها الصينيون وقدماء المصريين واليونانيون والرومان منذ قديم الأزل، وقد أدى التدليك باللمس إلى شفاء بعض حالات ارتفاع ضغط الدم، والإحساس بالراحة بعد التعب والإجهاد الناتج من التوتر.

ويعتبر أطباء العصر الحاضر، أن الإرهاق من ألد أعداء الحياة العصرية، وأكدوا أهمية التدليك بأطراف الأنامل أو باللمس الذي يؤدي إلى الراحة المفقودة ومثال على ذلك إذا أحسست ببعض الإرهاق في البيت أو المكتب من آثار العمل، دلك رقبتك من الخلف بأطراف أصابعك في حركات منتظمة وسرعان ما تشعر بالراحة، كذلك الحال، إذا أصبت بكدمة في الرجل أو الذراع، فعن طريق التدليك يزول الألم ويذهب.. وتفسير ذلك بسيط للغاية فحركة التدليك المنتظمة بالأصابع تصل إلى مركز الإحساس في المخ أسرع من نبضات الألم، وتنجح في شل الألم.

تمرين لأعلى الرأس:

يمكنك أداء هذا التمرين بنفسك لأعلى
الرأس بواسطة
الأصبع السبابة والوسطى والبنصر لكل
يد. تخيل أن
هناك فرقاً للشعر في منتصف الرأس،
ضع أصابع يدك
بحيث تكون مفتوحة كل يد على نصف
الرأس.

١- اضغط برفق بواسطة الأصابع الثلاثة، لثلاث ثوان ثم توقف.
٢- أبعد يديك عن منتصف الرأس بما يوازي (إصبعين)إلى الخارج ثم اضغط بأصابعك الثلاثة ضغطاً رقيقاً أو متوسطاً لمدة ٣ ثوان. ثم توقف.
٣- حرك الأصابع إلى الخارج بما يوازي أصبعين ثم كرر نفس علمية الضغط ثم توقف.

تمرين للرأس والرقبة:

اثن ذراعيك خلف رأسك، عند منطقة العنق
من أعلى
والمس بواسطة السبابة والوسطى في اليدين
الفجوة التي
بوسط وأعلى الرقبة وتعرف هذه المنطقة
في طب الشرق
الأقصى بمنطقة (البوابة الساكنة).

١- اضغط بعمق وقوة بواسطة السبابة والوسطى مدة ٣ ثوان.
٢- ثم توقف. ثم عاود الضغط، ثم توقف.
٣- ثم عاود الضغط.

تمرين للكتفين والظهر:

تعـرف علـى المكـان المناسب في أعلى الكتف اليمنى بواسـطة السبابة والوسطى ليدك اليسرى والمكان يقع في منتصف أسفل العنق ونهاية الكتف، قريباً من عضلة الكـتف الرئيسية. وهذا المكان يعد مركزاً رئيسياً لتجمع الضغوط.

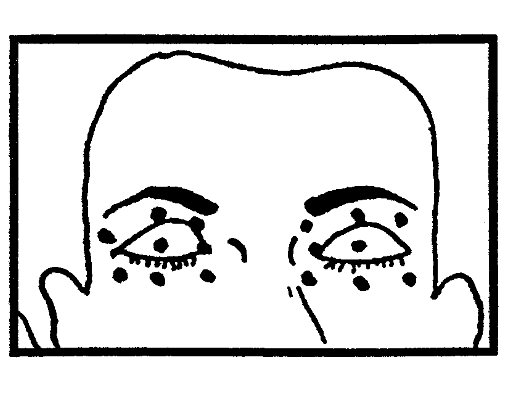
١- تحسس المكان بأصابعك،حتى تصل إلى المكان المناسب.

٢- اضغط ضغطاً عميقاً بواسطة السبابة والوسطى لمدة ٣ ثوان ثم توقف.

٣- كرر التمرين مرة ثانية، ثم توقف.

٤- يكرر مرة ثالثة لمدة ٣ ثوان، ثم توقف.

٥- عاود نفس التمرين مع الكتف الأخرى.



تمرين للعينين:

وأمـاكن الـضغط والتدليك تستقر حول العين استعمل السبابة والوسـطى والبنـصر لليد اليمنى لتدليك العين اليمنى والسبابة والوسـطى والبنصر لليد اليسرى للعين اليسرى، لا تنس خلع العدسات اللاصقة قبل أداء التمرين.

١- ضع أصابعك الثلاثة كما بالرسم على الجفون العليا للعين على أن يكون البنصر قريباً من الأنف ما أمكن. أغلق عينيك وأضغط بأطراف أناملك إلى أعلى برفق لمدة ٣ ثوان.

٢- انزل بأصابعك قليلاً إلى أسفل عند نهاية الجفن المغلق للعين. ثم أضغط برفق مدة ٣ ثوان. ثم توقف .

٣- ثم أنزل بأصابعك قليلاً. وأضغط برفق بأصابعك الثلاثة على الجفن السفلي مدة ٣ ثوان.

تمرين للعنق:

ويستعمل الأصبع السبابة والوسطى والبنصر لهذا التمرين على أن يكون الضغط متوسطاً، وعلى أن يؤدي في الجهة اليمنى واليسرى في نفس الوقت.

١- ضع الأصبع السبابة والوسطى والبنصر ليدك اليمنى على الجهة اليمنى من الرقبة أسفل الصدغ تماماً. وكرر العملية في الجهة الأخرى ثم أضغط برفق شديد مدة ثانيتين تجاه العضلات ثم توقف.

٢- حرك أصابعك إلى أسفل قليلاً ثم أضغط برفق مدة ثانيتين واستمر هكذا حتى تصل الأصابع إلى أسفل العنق. والتي تعرف في طب الشرق الأقصى (بينبوع الجمال والشباب).



٣- كرر التمرين من البداية حتى تصل إلى أسفل الرقبة.

تمرين لليد:

أفـــتح أصـــابع يــدك اليمنى والأماكن الظاهرة بالرسم تبين أماكن الضغط بين الأوتار من الرسغ حتى بداية عظام الأصبع.

١- ضع إبهام اليد اليسرى على عضلة الإبهـــام اليمنـــى ثم ضع سبابة اليد اليسرى تحت اليد مباشرة وأضغط ضـــغطاً عمـــيقاً مـــدة ٣ ثوان. ثم توقف.

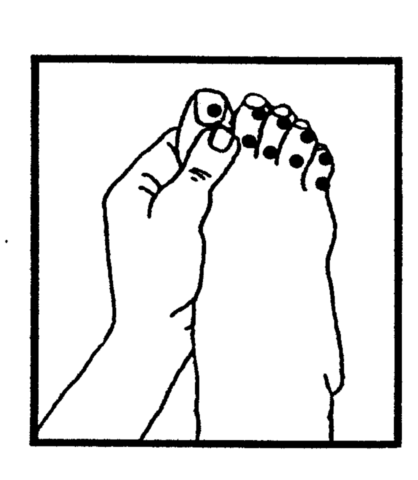
٢- حرك إبهام اليد اليسرى إلى المكان الذي يقع بين السبابة والوسطى مع وضع الإصبع السبابة اليسرى على كف اليد من أسفل وأضغط ضغطاً متوسطاً مدة ٣ ثوان. ثم توقف.

٣- كرر التمرين السابق في موضعين آخرين أسفل المكان الأول.

٤- ثــم تكـــرر نفس العملية في المكان بين الوسطى وبين الإصبع الرابع والإصبع الصغير.

٥- يعاد التمرين مع اليد اليسرى مستعملاً إبهام وسبابة اليد اليمنى.

تمرين لأصابع القدم:



ضـــع كاحل الرجل اليمنى على الركبة اليسرى. وهناك أماكن في أعلى وأسفل أصابع القدم لعمل تمارين (الشياتزو).

١- أمـــسك الإصـــبع الكبير عن طـــريق وضـــع الإبهام على أعلـــى عظمـــة الإصـــبع. والإصبع السبابة تحت الإصبع الكبير. أضغط ضغطاً متوسطاً

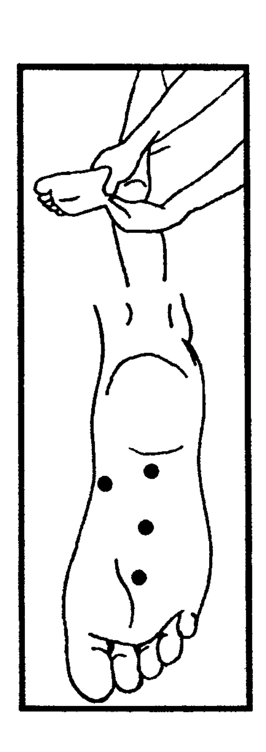
بالإصبعين مدة ٣ ثوان ثم توقف.

٢- حــرك يــدك إلــى أسفل قليلاً واتخذ الوضع السابق، وأضغط ضغطاً متوسطاً مدة ٣ ثوان ثم توقف.

٣- ثـم أمسك الإصبع الكبير بين السبابة والإبهام من الجانب وأضغط في الوســط مــن الجانبــين. ثم توقف مدة ٣ ثوان. ثم كرر العملية نفسها للعظمة الثانية والتي تليها.

٤- كرر نفس العملية لبقية أصابع القدم.

تمرين للكعب:



ضــع كاحــل الــرجل اليمنــى على الركبة اليسرى. وهناك أربعة أماكن في الكعب يمكن ممارســة الــضغط علــيها كما ترى بالشكل وتــساعد علــى إزالة التعب وتحسين الدورة الدموية في الجسم كله.

١- أمسك القدم بيديك وضع إصبعي الإبهام الواحد بجانب الآخر على منطقة الكعب ثم أضغط ضغطاً عميقاً لمدة ٣ ثوان ثم توقف.

٢- حرك اليدين إلى أسفل قليلاً (حتى وسط الكعــب) وأضــغط مدة ٣ ثوان ضغطاً عميقاً ثم توقف .

٣- المكــان الثالث الذي يحتاج إلى الضغط يقــع خلف النتوء الذي بالقدم ويحتاج إلى ضغط عميق مدة ٣ ثوان ثم توقف.

٤- ضــع إصــبعي السبابة على قوس القدم ثم أضغط ضغطاً عميقاً مدة ٣ ثوان.

تعلم القدرة على التركيز:

إن قيام الفرد بالتركيز في أداء نشاط ذو معنى وأهمية ولمدة ٣٠ دقيقة يمكنه أن يساعد في تخفيف حدة الضغوط النفسية للعمل.

فقــيام مديــر أحــد أقسام الحسابات بتقديم تحليلات مالية لبنود إحدى قوائم الحــسابات، وأن هذه التحليلات تمثل إحدى المساهمات الهامة لهذا المدير، فذلك يمكــن أن يــؤدي إلــى تخفيض حدة التوتر والضغوط النفسية التي يعانيها هذا المدير.

ويعــتمد التركيــز من حيث المبدأ على نفس الفكرة تقريباً التي تعتمد عليها الطرق الأخرى للاسترخاء، فعضلات الفرد وحواسه ومخه يتم شحذها وتنشيطها وتركيزها في شيء محدد بعيد تماماً عن موضوعات التوتر والضغوط النفسية. فالتركيــز يــصرف الفرد عن التفكير في مصادر الضغوط، ويؤدي بالفرد إلى قــيامه بعمل خلاق وإنجاز يساعد الفرد على الشعور بالتقدير والاحترام وتحقيق الذات.

والنصائح التالية تساعدك على التركيز:

١- حدد أفضل مهام العمل التي تجب أن تؤديها.

٢- اخــتار تلك المهام التي تحتاج لوقت قصير، والتي تعودت أن تنجز فيها جيداً، والتي تتميز بصعوبة متوسطة، وقم بأدائها وتنفيذها.

٣- تعــود أن تمارس هوايتك بالمنزل كأن تقوم بإصلاح حنفية أو كرسي أو القراءة في كتاب مسلي أو غيره.

تمرين عملي
على التركيز

مدة

هـــذا التمـــرين للمبتدئـــين خمس دقائق ثم تزداد مع التكرار حتى تصل إلى عشرون دقيقة يومياً.

يهدف

هذا التمرين إلى تدريبك عزيزي رجل البيع على التركيز في موضوع محدد دون تشتت انتباهك بأي مثيرات خارجية.

وقت

الجلـــسة.. يمكـــن أن يكون وقت الجلسة صباحاً بعد الاستيقاظ أو مساء قبل النوم.. ويفضل عدم أداء هذا التمرين أثناء النهار.

الخطوات:

١- اختر الوقت والمكان المناسبين بحيث ينعدم فيهما مقاطعتك.. لا تنسى رفع سماعة التليفون.

٢- اجلـــس القرفصاء على وسادة وشبك يديك خفيفاً على رجليك واحتفظ بجسدك في وضع عمودي مع إرخاء عضلاتك قدر الإمكان.

٣- أغلق عينيك .. ركز انتباهك تدريجياً على التنفس .. لا تكن مشدوداً بل احتفظ لنفسك بالهدوء.

٤- أســـمح للإحـــساس بتنفسك بأن تشغل كل وعيك سواء كان ذلك عن طـــريق الأنـــف أو البطن.. احتفظ بهذا على أنه نقطة تركيزك .. لا تتحول من الأنف على البطن إلى أي مكان آخر في جسدك.

٥- قم بالعد في صمت مبتدئاً .. واحد عند أول زفير.. واثنين عند ثاني زفيـــر.. وهكذا حتى تصل على الرقم عشرة .. ثم أبدأ بالعد العكسي عـــند الزفير أيضاً (٩، ٨، ٧، .....، ١) ثم عد ثانية إلى الرقم عشرة

وهكـــذا .. وإذا نـــسيت الـــرقم الـــذي تقف عنده عد مرة أخرى من البداية.. من الرقم ١.

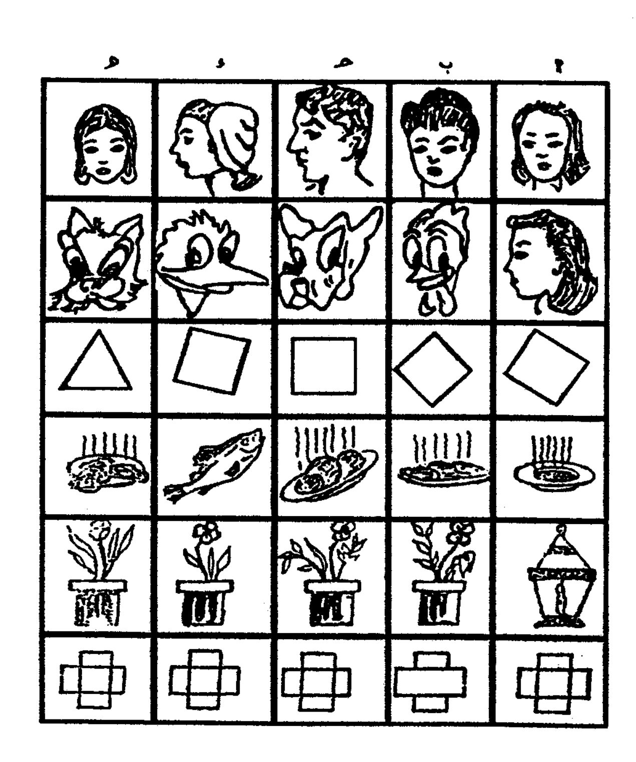
٦- إذا هاجمتك (مشتتات الانتباه) فلا تحاول أن تدفعها عنك أو تتأمل في كونها سيئة أو حسنة.. أجعل تنفسك هو كل انتباهك.. ولا تولي شيء آخر عنايتك.

٧- عـــندما تنتهي جلستك قم ببطء وحاول أن تحتفظ بتوازن الوعي لديك تدريجياً لتدرك كل ما حولك .. بدون عجله.

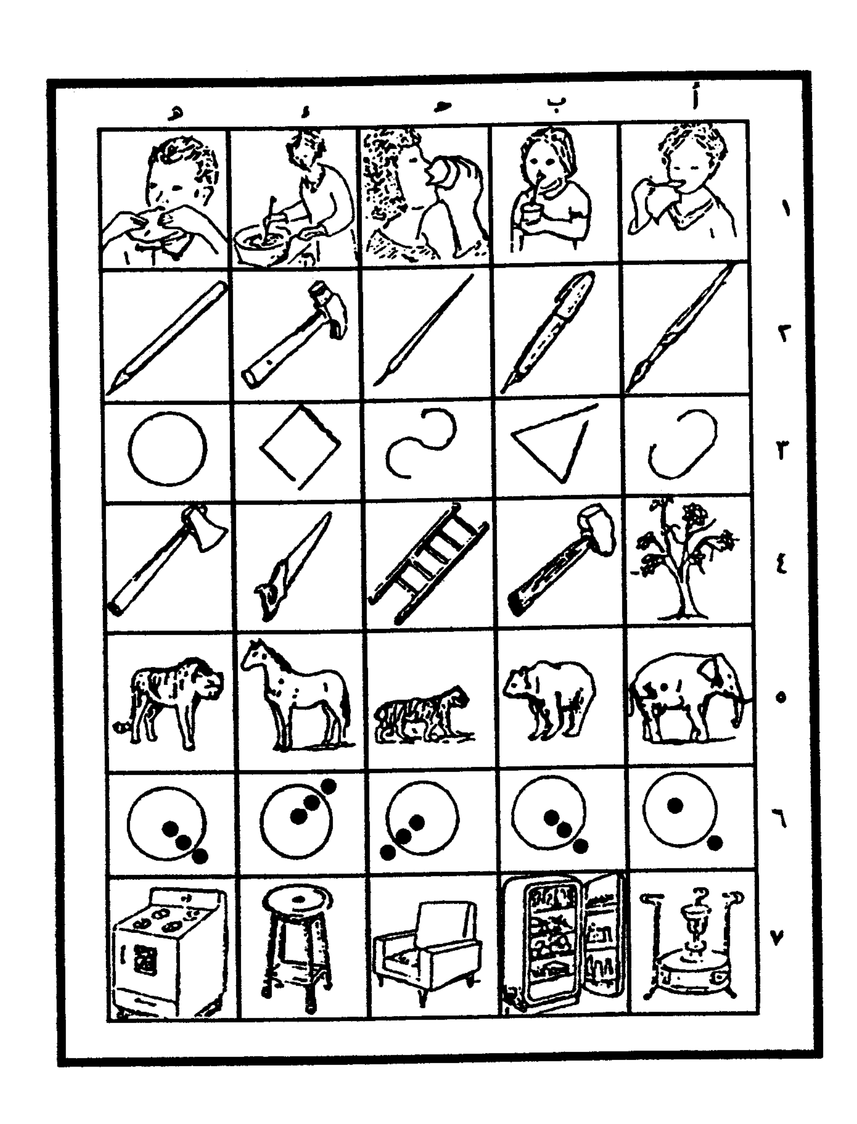
اختبار
القدرة على التركيز *

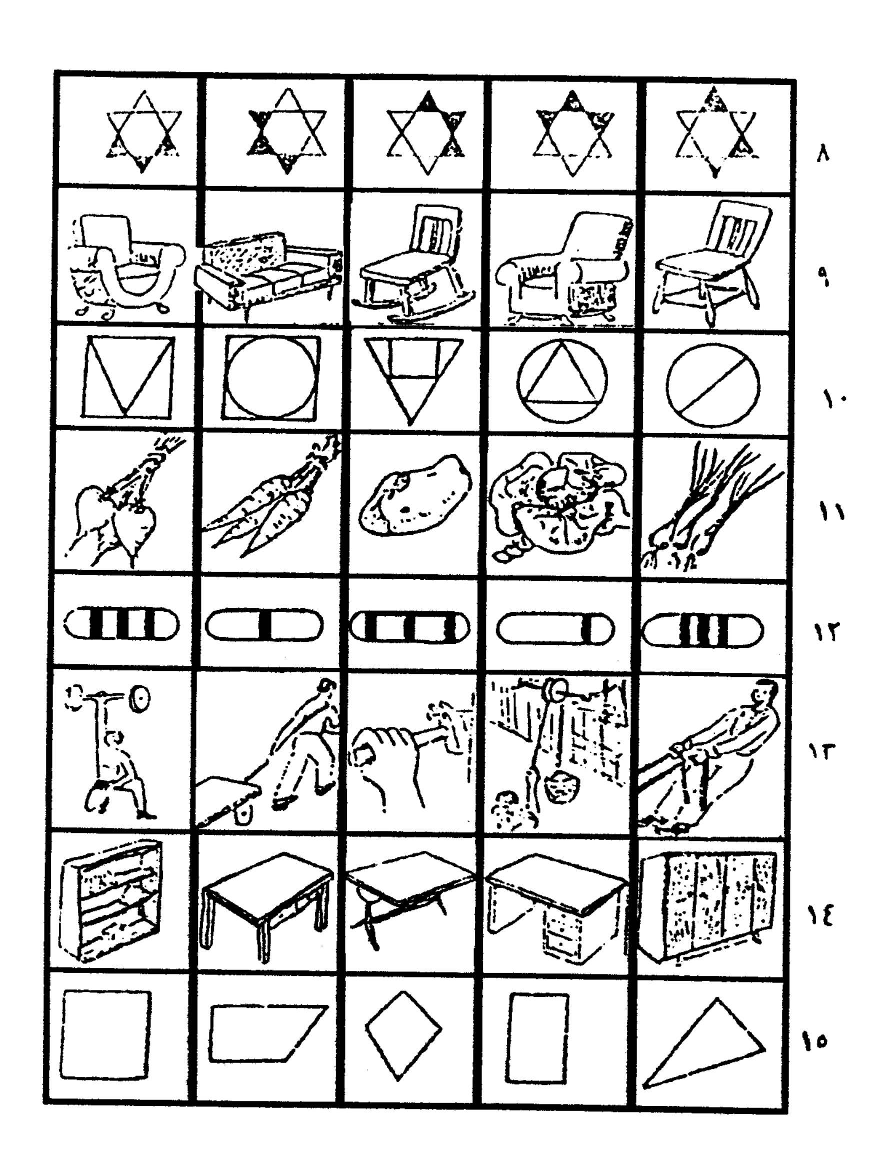
يـــوجد فـــي هذا الاختبار مجموعات من الصور.. كل مجموعة تتكون من خمسة صور أو خمسة أشكال.. أربعة منها متفقة أو متشابهة في صفة واحدة أو أكثر.. وشكل واحد هو المختلف عن الآخرين.

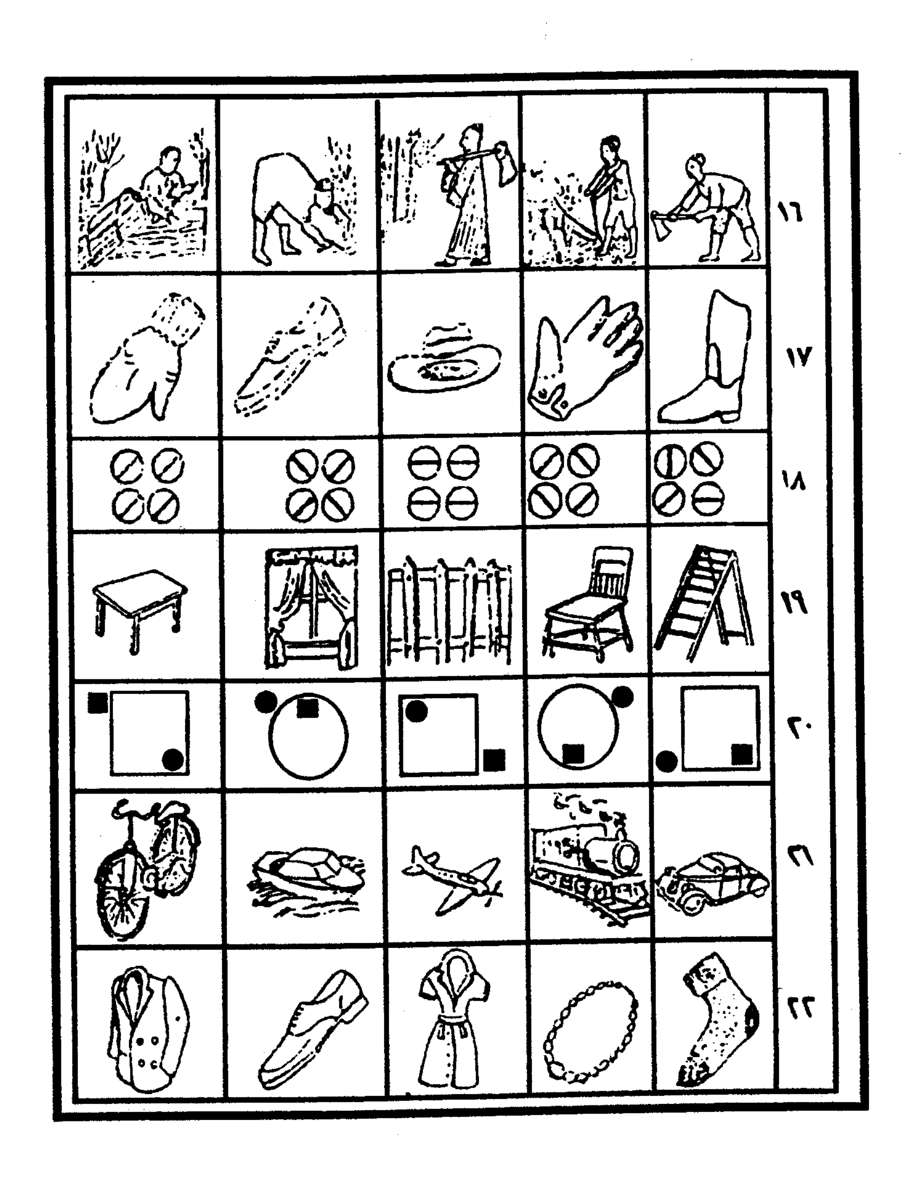
والمطلوب منك في هذا الاختبار أن تبحث عن هذا الشكل المختلف بين أفراد المجموعة الواحدة.. وتضع عليه علامة (×) ..

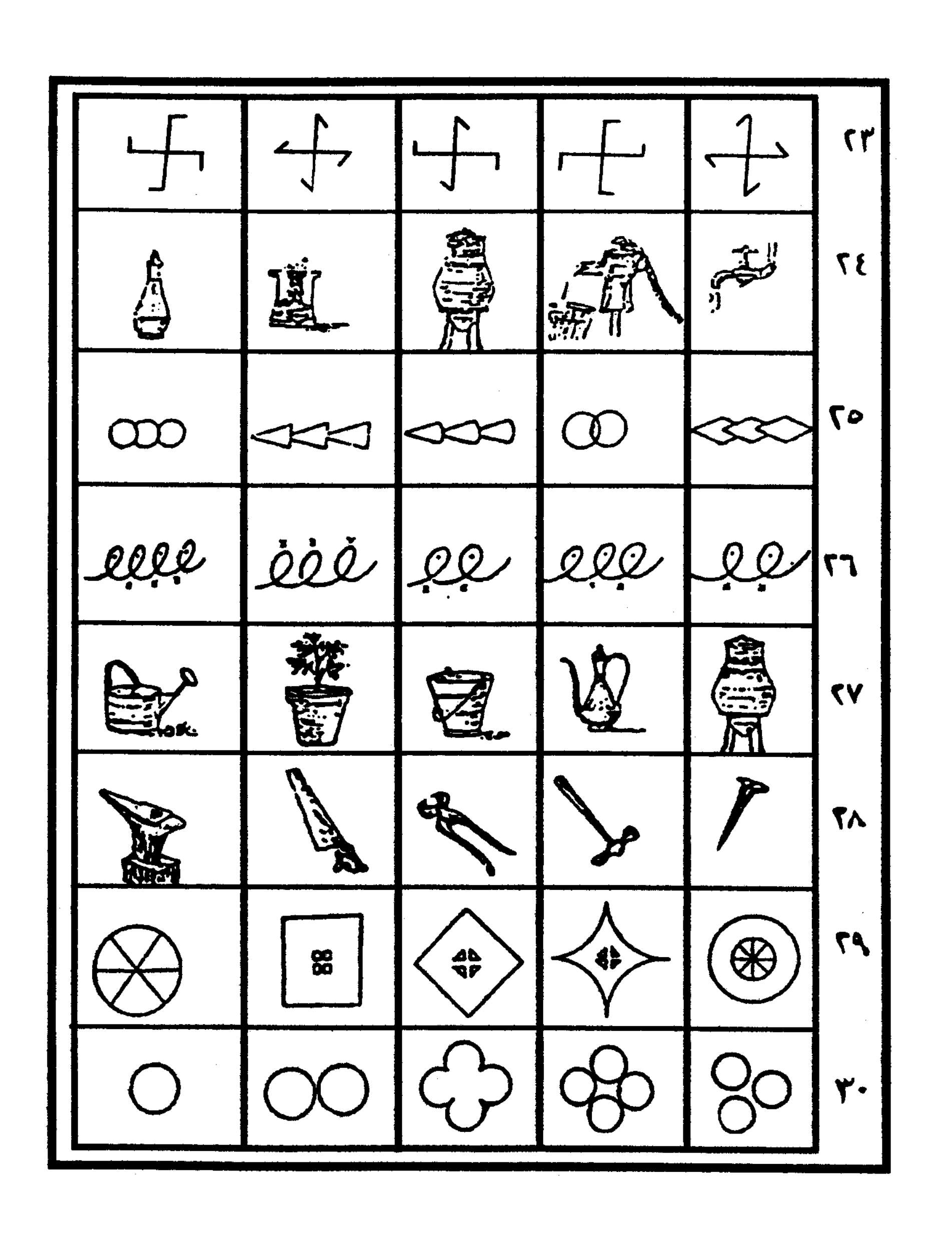


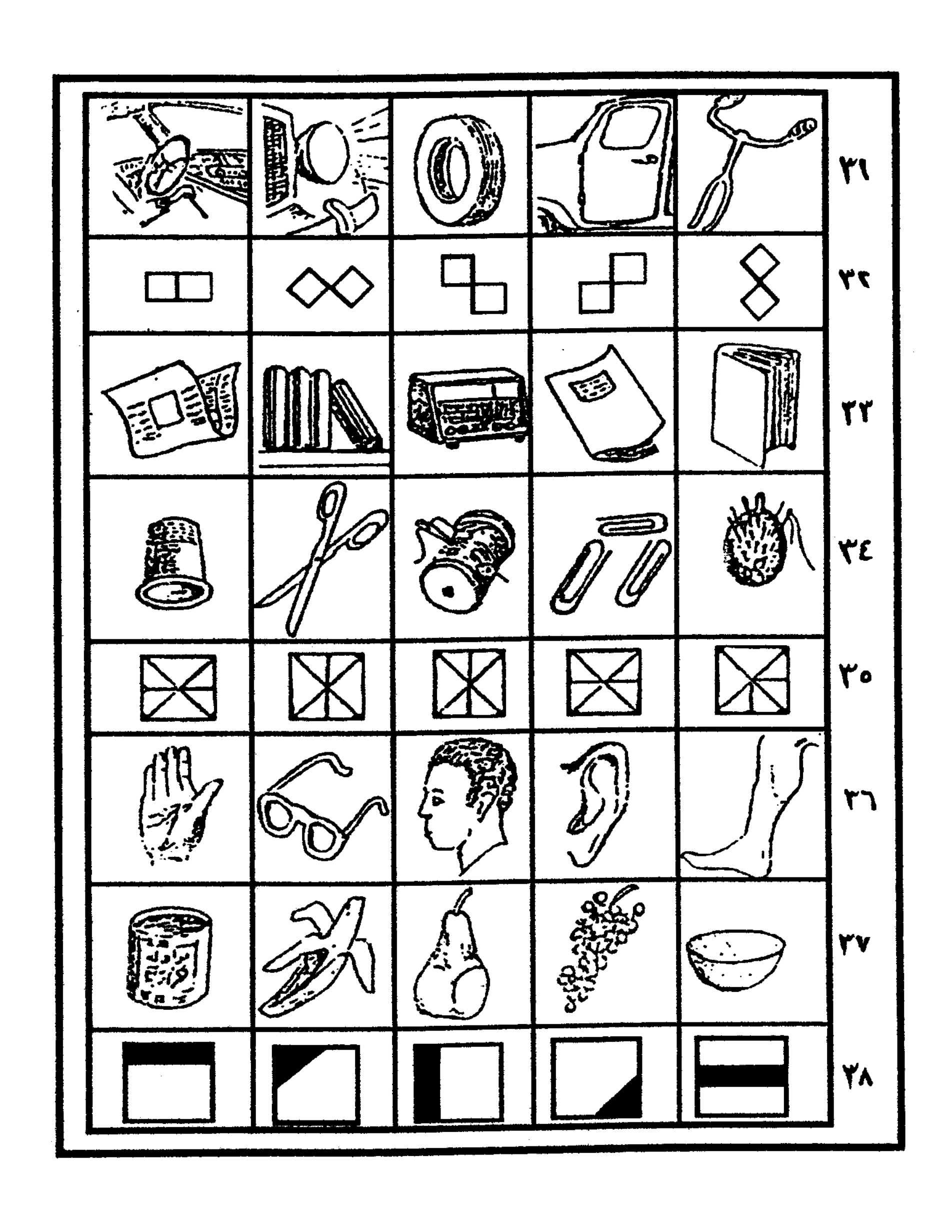
* هذا الاختبار من إعداد الدكتور أحمد ذكي صالح

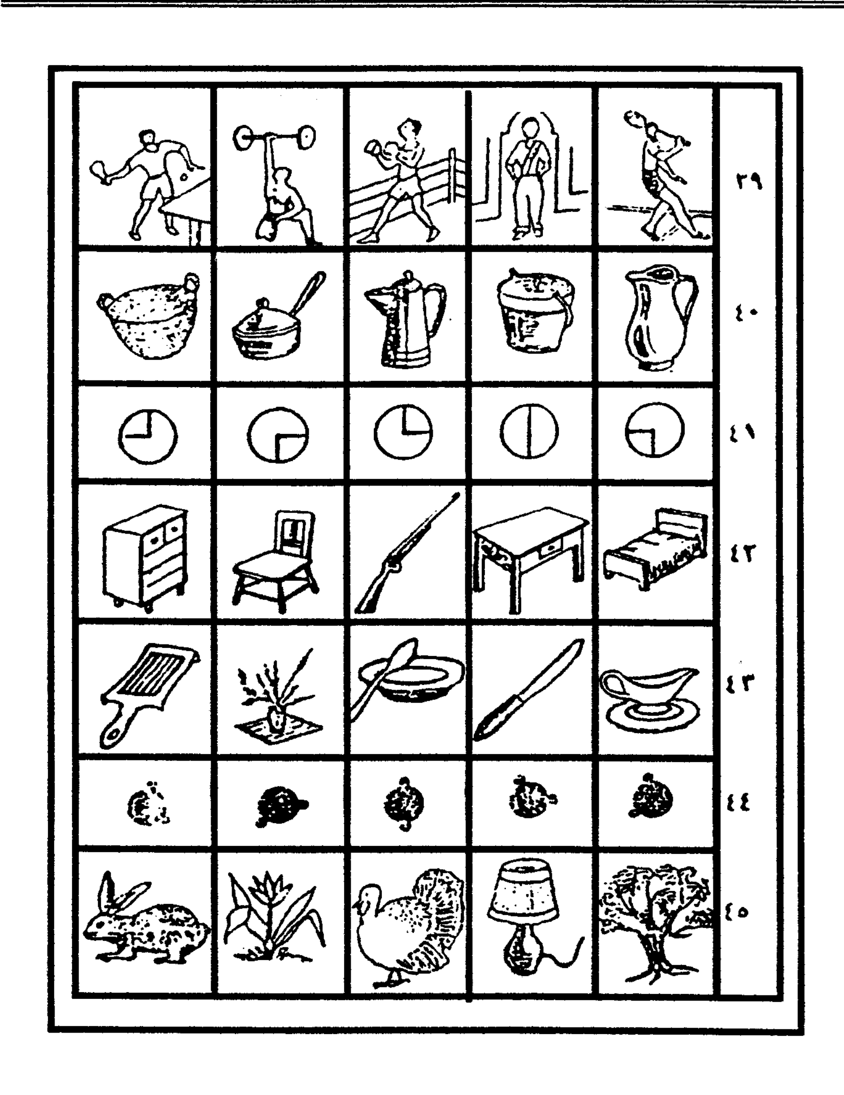

أ ب جـ د هـ
١
٢
٣
٤
٥
٦
٧


٨
٩
١٠
١١
١٢
١٣
١٤
١٥

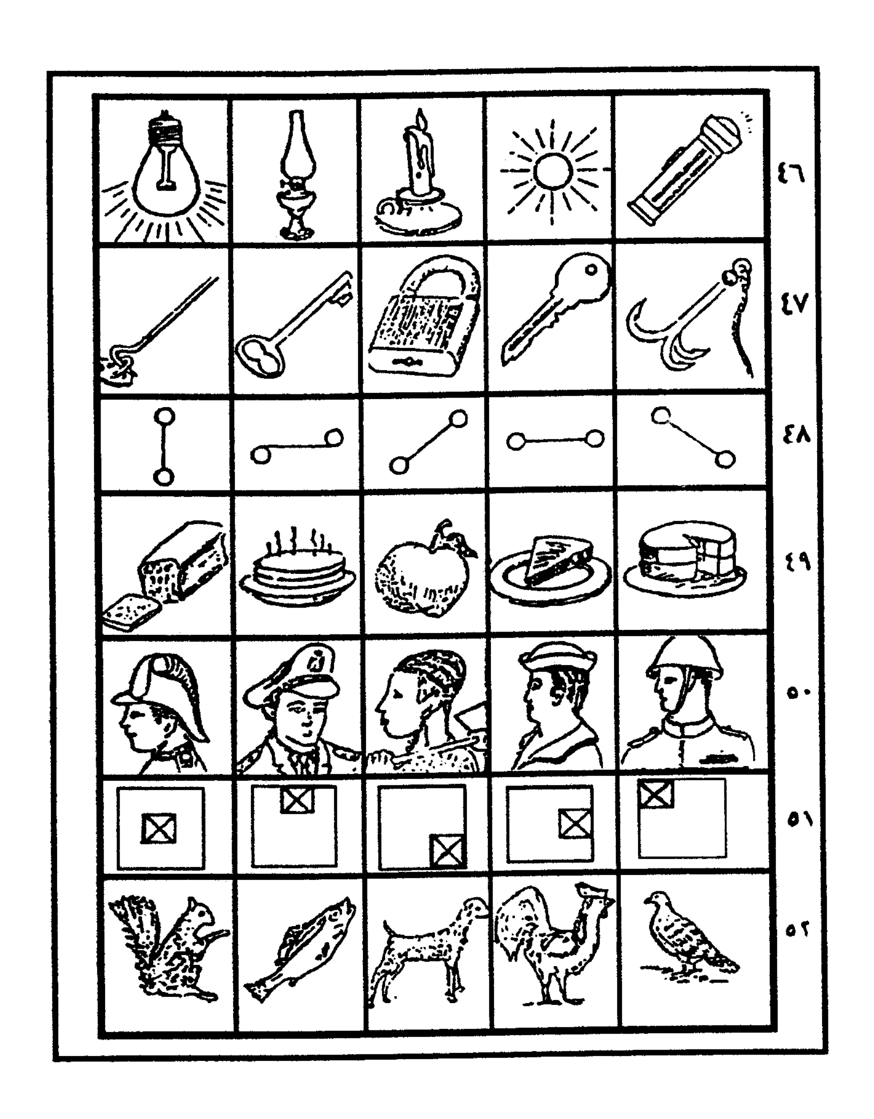

١٦
١٧
١٨
١٩
٢٠
٢١
٢٢

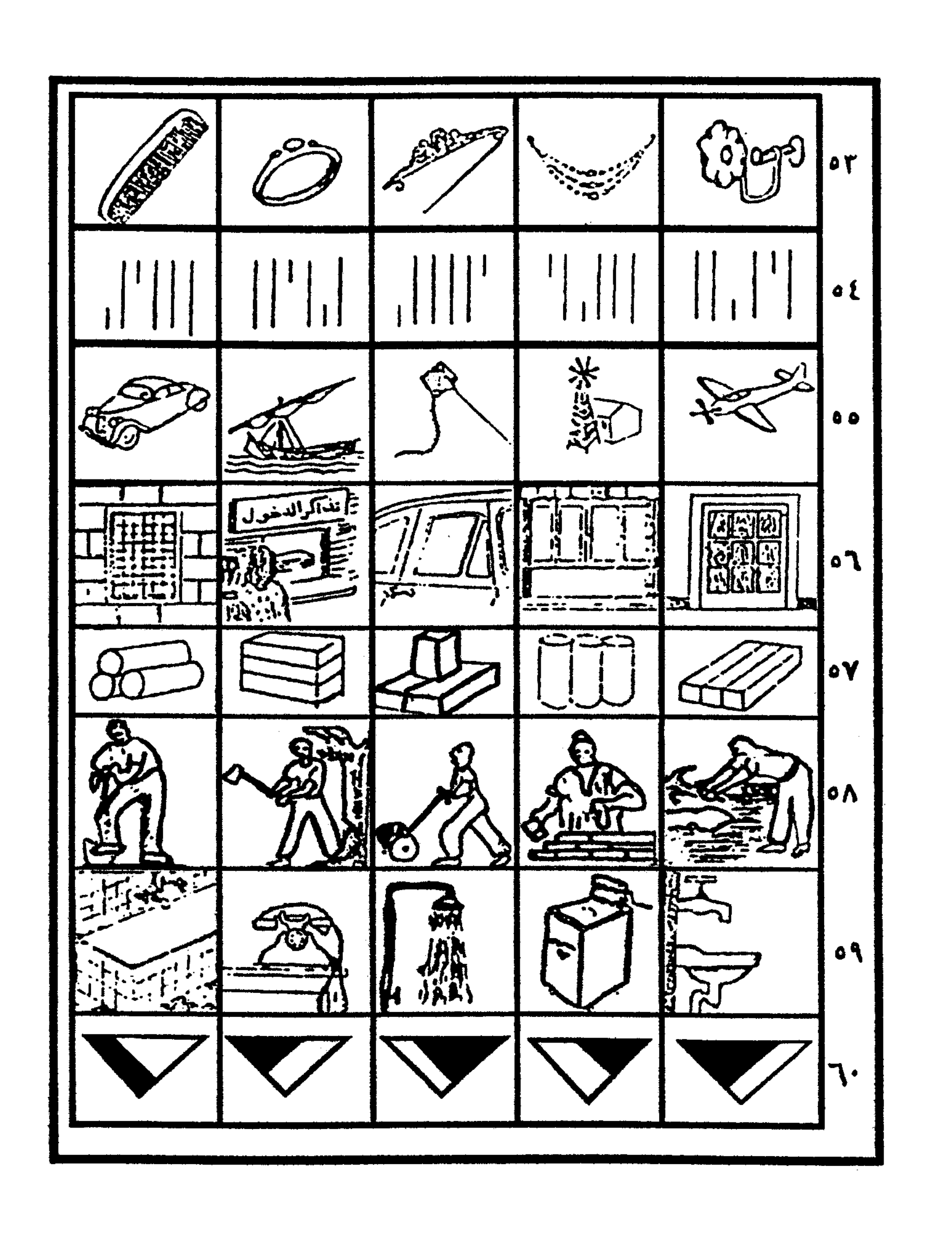

٢٣
٢٤
٢٥
٢٦
٢٧
٢٨
٢٩
٣٠


٣١
٣٢
٣٣
٣٤
٣٥
٣٦
٣٧
٣٨



٣٩
٤٠
٤١
٤٢
٤٣
٤٤
٤٥


٤٦
٤٧
٤٨
٤٩
٥٠
٥١
٥٢



٥٣
٥٤
٥٥
٥٦
تذاكر الدخول
٥٧
٥٨
٥٩
٦٠

تقبل الأمر الواقع

من أهم وسائل مقاومة القلق هي التسليم بالأمر الواقع فإن خير ما تفعله تجاه القـــوى والمؤثرات الخارجة عن إرادتك هو أن تتقبلها كما هي وبذلك تتجنب ما يمكن أن تتعرض له من قلق مدمر من جراء رفضك للواقع.

ونحـــن نقدم لك فيما يلي اختباراً عملياً يظهر مدى قدرتك على تقبل الأمر الواقـــع وذلـــك من خلال إجابتك على الأسئلة التالية والتي هي نماذج متنوعة لقياس مدى قبولك للأمر الواقع والتعامل معه بفاعليه، فعليك الإجابة عليها بدقة حتى تدرك الحقيقة، ثم عليك أن تعمل على الوصول إلى أفضل الأوضاع.

استبيان

تقبل الأمر الواقع

١- عـندما يتغيـر وضعك في العمل فجأة (كأن تتم ترقيتك إلى وظيفة أعلى أو أن تنتقل إلى مكان آخر) .. فماذا يكون رد فعلك؟

أ- الشعور بالخوف والرهبة والقلق.

ب- الشعور بالإثارة والتشويق والتطلع إلى الأفضل.

ج- الهدوء وممارسة عملك بصورة عادية تماماً.

٢- عـندما تتعـرف على بعض الأشخاص الذين يتمتعون بالجاذبية هل تتصرف معهم بصورة عادية أو تتحفظ تجاههم؟

أ- أتصرف بصورة طبيعية تماماً.

ب- أعاملهم بتحفظ شديد ولا أستطيع الخروج من عزلتي.

ج- أرغب في الاقتراب منهم بصورة أكثر.

٣- هـل تـوجد لـديك من العادات التي تحرص عليها دائماً في حياتك اليومية؟

أ- يوجد لدي بعض العادات الروتينية فقط.

ب- نعم يوجد لدي الكثير من العادات التي أحرص عليها.

ج- كلا.. لا أحرص إلا على عادات قليلة جداً.

٤- إذا كـنت في أحد المناسبات وعرض عليك البعض أن تتذوق ألواناً غريبة من الطعام لم يسبق لك أن تناولتها من قبل، فماذا تفعل؟

أ- أنتهز هذه الفرصة على الفور.

ب- أرفض الدعوة خشية الإصابة بأي مرض.

ج- لا أجد لدي رغبة قوية في تلبية الدعوة للطعام.

٥- **إذا ما دفعتك الظروف إلى الذهاب إلى إحدى البلاد الصغيرة الهادئة.. فبماذا تشعر؟**

أ- بالغربة الشديدة والوحشة والقلق.

ب- بالإثارة لزيارة أحد البلاد لأول مرة.

ج- بالراحة والسكينة.

٦- **هل تراعي التقاليد وتحرص على التقيد بها أم على العكس تتعمد أن تهملها؟**

أ- إنني لا أهتم بها إطلاقاً.

ب- إنني لست شديد الحرص على التقاليد ولكنني لا أهملها كلية.

ج- نعم.. أنني شديد الحرص عليها.

٧- **عـــندما تتهيأ لك الظروف وتذهب لقضاء عطلتك السنوية في منطقة بعيدة عن موطنك، فهل تشعر بالراحة؟**

أ- كلا.. أجد صعوبة شديدة في الشعور بالراحة والاسترخاء.

ب- نعم.. أشعر بالراحة بمجرد الوصول إلى هناك.

ج- بعد فترة من الوقت يمكنني التأقلم والشعور بالراحة والاسترخاء.

٨- **إذا كنت لا تحمل معك ساعة يد وسألك أحدهم عن الوقت فماذا تفعل؟**

أ- يمكنني أن أجيبه بصورة قريبة من الدقة، فبإمكاني معرفة الوقت دائماً.

ب- قد أستطيع في بعض الأحيان التخمين فيما يتعلق بالوقت.

ج- لا أستطيع أن أعرف الوقت الصحيح بدق، حيث لا أهتم بمعرفته دائماً.

٩- إذا فاجأك أحد أصدقائك بدعوة عاجلة لقضاء العطلة الأسبوعية على أحد الشواطئ الجميلة دون أن تكون مستعداً لذلك وبدون أن يحملك بأية نفقات.. فماذا تفعل؟

أ- أرفض هذا العرض غالباً.

ب- أوافق على الفور وأنا متحمس.

ج- أنه عرض مغر حقاً.. ولكنني أتردد أمامه طويلاً.

١٠- هل أنت من الذين يخلصون لمبادئهم دائماً ولا يتنازلون عنها مهما كانت الظروف أم أنك قد تتنازل عنها في بعض الأحيان؟

أ- إنني أكون مخلصاً لمبادئي عندما تتطلب الضرورة ذلك، أما غير ذلك فيمكنني التنازل عنها.

ب- إنني بالفعل شديد الإخلاص لمبادئي.

ج- بصفة عامة فإنني غالباً ما أكون مخلصاً لمبادئي.

١١- هــل تحرص كثيراً على أن تحيط نفسك بالعديد من الأشياء المألوفة التي تستريح إليها؟

أ- ليــست لدي الكثير من هذه الأشياء.. مجرد شيء واحد أو اثنان فقط.

ب- إنني لا أهتم بأي أشياء ولا ألقي لها بالاً.

ج- نعــم.. أننـــي أهتم اهتماماً كبيراً بالعديد من الأشياء ولا أستطيع الاستغناء عنها .

١٢- إذا كنت منشغلاً في بعض الأعمال وفاجأك أصدقاؤك بالحضور إليك دون إخطار سابق.. فماذا يكون رد فعلك؟

أ- الرضا والسرور.. فأنت تحب هذه المفاجآت.

ب- الشعور بالضيق الشديد.

ج- قــد تــشعر بالسرور أحياناً وأحياناً أخرى تشعر بالضيق حسب الأحوال .

١٣- عندما يتم تكليفك بإنجاز عمل جديد يحتاج إلى بعض المهارة والجهد الزائدين، فما هو الإحساس الذي يغلب عليك؟

أ- الإثارة والسعادة والرغبة في الإنجاز.

ب- القلق.

ج- الاهتمام .

١٤- هــناك العديد من الأشخاص الذين يبالغون في الحديث عن أنفسهم. هل أنت من هؤلاء أم العكس؟

أ- نعم.. يقولون أنني أتحدث عن نفسي كثيراً.

ب- ربمــا أكثــرت من الحديث عن نفسي وذلك إلى صديق أو اثنين فقط.

ج- لا أعتقد أنني أتحدث عن نفسي مطلقاً .

١٥- لو أتيحت لك الفرصة لاختيار المكان الذي تعيش فيه.. فماذا تفعل؟

أ- أسكن في مسكن متسع حتى يمكنني استقبال الأصدقاء.

ب- أفضل الحياة في الريف حيث الهدوء والصفاء.

ج- لا أحب البقاء في مكان واحد طويلاً.. بل أحب التغيير الدائم .

١٦- هل تولي اهتماماً كبيراً لنظرة الآخرين إليك أم لا؟

أ- نعم.. يهمني كثيراً نظرة الآخرين إلي.

ب- يمكنني الشعور بنظرة الآخرين في بعض الأحيان.

ج- لا يهمني ذلك أبداً .

مفتاح الحل

رقم السؤال	المجموعة		
	١	٢	٣
١	ب	ج	أ
٢	ج	أ	ب
٣	ج	أ	ب
٤	أ	ج	ب
٥	ج	ب	أ
٦	أ	ب	ج
٧	ب	ج	أ
٨	أ	ب	ج
٩	ب	ج	أ
١٠	أ	ج	ب
١١	ب	أ	ج
١٢	أ	ج	ب
١٣	أ	ج	ب
١٤	أ	ب	ج
١٥	ج	أ	ب
١٦	ج	ب	أ

وبعد أن انتهيت من رصد درجاتك على الجدول السابق وعرفت إلى أي فئة تنتمي هيا لنطالع تحليل النتائج وتعرف مدى تقبلك للأمر الواقع.

تحليل النتائج:

المجموعة الأولى: إذا وقعت معظم إجاباتك في العمود الأول:

يبدو واضحاً أنك تمتلك قدرة رائعة على أن تتقبل الأمر الواقع بسرعة وبطريقة إيجابية، حيث يمكنك التعامل مع الواقع الجديد بحماس يساعدك على النجاح ويذلل لك المصاعب ويخفف عنك حدة القلق الناتج عن التغيير المفاجئ، ومن أفضل مميزاتك أنك سريع التآلف مع الغرباء، لا تشعر بأي نفور ناحيتهم بل على العكس تشعر بالود والرغبة في التعاون المشترك، وهكذا بعكس أناس كثيرين يعانون أشد أنواع القلق لدى تعاملهم مع الغرباء.

والعمل من أفضل مميزاتك والتي يجب أن يقتدي بها الآخرون وعدم تعلقك بالعديد من العادات الروتينية التي تعوق انطلاقك وتسبب لك القلق إذا ما اضطررت إلى أن تهملها أحياناً، وكذلك عدم إعطائك اهتماماً زائداً لنظرة الآخرين تجاهك.

إنك حقاً مؤهل للنجاح العملي إلى حد كبير، كما أن القلق لن يطرق بابك بقوة، فلديك ما تدفعه به عن نفسك.

المجموعة الثانية: إذا وقعت معظم إجابتك في العمود الثاني:

من أهم مميزاتك أنك تتقبل الأمر الواقع وتتعامل معه بكفاءة كبيرة بشرط أن يتفق ذلك مع اختيارك، أما إذا فرض عليك أمر من الأمور التي لا تميل إليها فإنك تفشل في التعامل معه وتصاب بالقلق العاصف.

ولكن قد يكون لقدرتك على التعامل بهدوء مع العديد من التغيرات دور كبير في تهدئة نفسك والتخفيف من حدة القلق لديك.

عليك أن تدرب نفسك على أن تتقبل كل ما يحدث بصدر رحب، فلا يمكن أن تسير الحياة وفق ميولك دائماً.

المجموعة الثالثة: حيث تقع معظم الإجابات في العمود الثالث:

أنت في هذه الحالة لا تستطيع أن تتقبل الأمر الواقع بسهولة وتحتاج إلى وقت طويل حتى يمكنك أن تفعل ذلك، ومن الواضح أنك تعاني من القلق الشديد لدى كل وضع جديد أو تغير طارئ يمكن أن يحدث لك، وقد يكون ذلك من أهم دواعي فشلك قبل أن تبدأ.. كأن تترك العمل من أول أسبوع لأنك لم تتآلف مع الزملاء مثلاً.

والخجل الشديد لديك يجعلك تزداد ابتعاداً عن معترك الحياة وعن الرضا بالأمر الواقع، ولذلك فإن عليك أن تدرب نفسك كثيراً على تقبل الأمر الواقع، ومن خلال الأسئلة السابقة يمكنك معالجة نواحي القصور لديك، واختيار بعض النواحي تباعاً للتغلب على هذا النقص في شخصيتك، وسوف تجد العديد من القصص الواقعية التي نجح أبطالها في التغلب على القلق المدمر لديهم عن طريق الرضا بالأمر الواقع والتعامل معه بطريقة صحيحة.



تعلم كيف تتحكم في انفعالاتك *

إن الانفعـــالات القـــوية غير المنضبطة تؤدي حتماً إلى المزيد من المتاعب النفسية، ولابد للإنسان من العمل دوماً على تحصين نفسه ضد الانفعالات القوية وألا يتـــرك لنفـــسه العنان فينساق وراء هذه الانفعالات، إن كثيراً من المتاعب النفـــسية وخاصة القلق قد تهاجمنا نتيجة افتقادنا لهذه القدرة الهامة وهي القدرة على التحكم في انفعالاتنا والسيطرة على مشاعرنا تحت أصعب الظروف، فعلى ســبيل المــثال قد يخبرك زميلك في العمل أنه سمع مديرك يذكر اسمك خلال محادثـــة تليفونية.. وأنه لا يعرف عما كان يتحدث.. في هذه الحالة إذا لم تكن لـــديك القـــدرة على التحكم في انفعالاتك وكبح جماح عواطفك فإنك تظل طيلة الوقت تعاني من القلق والتوتر، وتفكر فيما عساه أن يحدث بين لحظة وأخرى، وربما كان الأمر في الحقيقة لا يعدو أن يكون مسألة روتينية عادية تماماً، وحتى إذا كانـــت هـــناك مـــشكلة ما فكيف تواجهها وأنت بمثل هذه الصورة من القلق والتوتر!؟

إن هذه من المزايا الهامة للغاية وأحد الدعامات القوية للنجاح، وبدون التحلي بهـــا تصبح حياتك مليئة بالقلق والتوتر، وقد تفقد الكثير من أصدقائك أو تخلق عداوات كثيرة بدون داع.

والآن مع هذا الاختبار لقياس درجة تحكمك في انفعالاتك والعمل على تنمية هذه القدرة لديك.

---

* عمرو يوسف – دع القلق واستمتع بالحياة – المركز العربي للنشر والتوزيع.

استبيان

القدرة على التحكم في الانفعالات

١- عـندما تـستيقظ بعـد منتصف الليل على صوت جرس التليفون وهو يرن.. فما هو السلوك الذي تتخذه غالباً:

أ- ينتابك شعور قوي بالقلق وتتخيل أحداثاً غير سارة.

ب- تنتظر لحظات قليلة قبل أن ترفع سماعة التليفون حتى تتهيأ نفسياً للرد.

ج- تبادر برفع السماعة وأنت في غاية الضيق.

٢- إذا ما كلفك أحد الأصدقاء بأن تضع إحدى الرسائل العاجلة في صندوق البريد ثم تكتشف أنك نسيت أن تفعل ذلك فماذا يكون رد فعلك؟

أ- تـبادر علـى الفـور على صندوق البريد لتعويض هذا التأخير وتصحيح الخطأ.

ب- تشعر بالضيق لبعض الوقت على هذا النسيان.

ج- تظل تؤنب نفسك على هذا التقصير.

٣- في أثناء ساعات العمل أرسل إليك رئيسك في العمل يخبرك بأنه يريدك أن تحضر إلى مكتبه بعد نهاية العمل.. فما هي الفكرة التي تخطر ببالك على الفور؟

أ- أنه سوف يطردك من العمل.

ب- تظـل تفكر فيما فعلت طيلة الأسبوع وذلك حتى تتأكد من سلامة موقفك ودقة عملك.

ج- إنه سوف يمنحك علاوة نظير جهودك المتميزة.

٤- إذا شـاهدت بعينيك أحد حوادث الطرق وكان هناك مصابون فما هو رد فعلك المباشر؟

أ- تركض سريعاً وتحاول أن تعاون المصابين.

ب- تتجه بسرعة نحو المصابين وأنت ذاهل العقل متوتر الأعصاب.

ج- يسيطر عليك الخوف ولا تستطيع أن تتحرك لبعض الوقت، ورغم ذلك فإنك تتابع الحادث.

٥- عندما تتعرف على شخص ذي شخصية جذابة يحبه الآخرون، فما هو سلوكك تجاهه، هل تستقبله بتحفظ أم بحرارة؟

أ- تستقبله بتحفظ وتتظاهر بالانشغال بعملك.

ب- تكون مرحاً سعيداً حينما تستقبله.

ج- تستقبله باهتمام يشوبه بعض التحفظ.

٦- في نهاية يوم عمل شديد الإرهاق تلقيت مكالمة تليفونية من والدتك أو زوجتك التي أخذت تروي متاعبها وهمومها.. فماذا تفعل؟

أ- لا تستطيع أن تكظم غيظك خلال المحادثة.

ب- تخبرها بلباقة أنك مرهق في الوقت الحالي وسوف تتصل بها صباح الغد.

ج- تتحامل على نفسك حتى ينتهي حديثها دون أي محاولة لإنهائه.

٧- إذا قام أحد ضيوفك بتحطيم أحد مقتنياتك الغالية دون قصد منه فماذا تفعل؟

أ- تحاول قدر المستطاع ألا تشعره بأي حرج ولا تظهر أي علامة على الضيق.

ب- من الصعوبة بمكان أن تكظم غيظك في مثل هذه الظروف

ج- لا تشعر بأي ضيق لهذا الحدث.

٨- إذا تعرضت لبعض المضايقات التي جعلتك في حالة من الغضب الشديد، وفي هذه الأثناء أقبل أصدقاؤك يدعونك للغذاء، فماذا يكون رد فعلك؟

أ- لا تترك نفسك فريسة للغضب، وتقبل دعوتهم بسرور

ب- لا تقبل الدعوة وتتركهم يذهبون بدونك.

ج- بعد أن تتناول الطعام وتروي لهم ما حد تشعر بالهدوء وزوال الغضب

٩- إذا حدثت مشكلة بينك وبين أحد الزملاء أو الأصدقاء، أدت إلى وقوع الخصام بينكما فما هو رد فعلك؟

أ- تعمد إلى مصارحتك برأيك فيه.

ب- لا تستطيع أن تصارحه بما يجول في ذهنك

ج- تصارحه برأيك فيه بهدوء وبدون انفعال.

١٠- إذا كنت تسلك أحد الشوارع المقفرة ليلاً وشعرت بأن هناك من يتتبع خطاك فماذا تفعل؟

أ- يصيبك الهلع وتسرع الخطى

ب- تسرع الخطى، ولكنك لا تشعر بأي انفعال أو قلق غير عادي.

ج- تستمر في السير بطريقتك المعتادة دون أن تغفل مراقبة هذا الشخص بهدوء .

١١- إذا تواعدت مع أحد أصدقائك على اللقاء في مكان عام في موعد محدد، ولكن مضت أكثر من ساعة ولم يحضر.. فما هو رد فعلك ؟

أ- يداخلك الشك أنك ذهبت إلى مكان خاطئ وتحاول الاتصال به تليفونياً حتى تتحقق من المكان بدقة.

ب- يصيبك القلق من وقوع مكروه له.

ج- ينتابك الشعور بالغضب.

١٢- إذا جرحك أحد أصدقائك جرحاً عميقاً في كبريائك.. فماذا تفعل؟

أ- تتلقى الطعنة بصمت ودون أن تحاول الرد.

ب- لا يمكنك أن تصمت بل ترد بقوة.

ج- تحاول أن تخبره بهدوء أنه قد جرح كبريائك.

وبعد أن انتهيت من الإجابة على هذه الأسئلة التي تساعدك على معرفة كيف تتحكم في انفعالاتك عليك كالعادة أن تسجل إجابتك في جدول النتائج التالي:

مفتاح الحل

رقم السؤال	المجموعة		
	١	٢	٣
١	أ	ب	ج
٢	ب	ج	أ
٣	أ	ب	ج
٤	ب	ج	أ
٥	ب	أ	ج
٦	أ	ج	ب
٧	ب	أ	ج
٨	ب	ج	أ
٩	أ	ب	ج
١٠	أ	ب	ج
١١	ج	ب	أ
١٢	ب	أ	ج

تحليل النتائج:

المجموعة رقم (١): وهي التي حصل أعضاؤها على أكبر عدد من الإجابات في العمود الأول:

من الواضح تماماً أنك لا تستطيع التحكم في انفعالاتك التي تكون عادة قوية، ولابد أن تؤثر في هذه الانفعالات في حياتك الشخصية والاجتماعية، وأهم النتائج التـي يهمـنا الوقـوف عندها قليلاً هي شعورك بالقلق والتوتر لدى أي حادث عارض قد لا يحمل في طياته أي معنى للخطر مثل رنين جرس التليفون مثلاً، فإنـك تنهض منزعجاً ويتملكك القلق، ورغم أن المكالمة قد تكون خاطئة أو أن تكـون معاكـسة تليفونـية، وربما كانت مكالمة عادية، وهكذا اسلوبك مع باقي الأحداث.. فإنك لا تكف عن القلق الذي يعصف بك فترات طويلة ويسمم حياتك، وذلك نتيجة عدم قدرتك على التحكم في انفعالاتك.

إن مـا تناولـته أسـئلة الاختبار السابق من مواقف متنوعة تبرز رد فعلك الانفعالي عليها لهي خير بداية لمعرفة نقاط ضعفك، ولتحاول بجدية أن تعدل من أسـلوبك تدريجـياً حتى يقترب من أصحاب الفئة الثالثة والذين يمكنك بسهولة التعرف عليهم، فهم مناقضون لك تماماً في الطريقة التي يستقبلون بها الأحداث المخـتلفة وفي رد فعلهم تجاه أي نقد أو هجوم من قبل الآخرين، وفي الثقة التي يظهـرونها دائمـاً عند مواجهة الأخطار.ولا تنسى أن تركك العنان لانفعالاتك سوف يحرمك من أجمل اللحظات وينغص عليك حياتك ليل نهار.

المجموعة رقم (٢):

في هذه الحالة أنت تكره أن تترك نفسك للانفعالات القوية لذلك فأنت تتجنب هـذه الانفعالات أو بمعنى أكثر دقة تهرب منها.. ويبدو أنك تخشى أن تعصف بك انفعالاتك ولذلك فقد دربت نفسك على إهمالها تماماً وأصبح من السهل عليك أن تبدو هادئاً تماماً في أصعب المواقف، ولا تظن أن ذلك شيء طبيعي بل أنه نوع من الحيل الدفاعية

التـــي يـــتخدها الإنـــسان ليهرب مس المواجهة، وإذا كنت تريد أن تصل إلى النجاح الشخصي والاجتماعي فإن عليك أن تعدل من أسلوبك الغير مبالي.

ولا تظـــن أنك بذلك قد ابتعدت عن القلق، بل أن أسلوبك قد يكون راجعاً إلى القلق الشديد الذي يعصف بك ويؤدي إلى اتخاذ لهذا الأسلوب.

المجموعة رقم (٣):

وتقع معظم إجابتها في العمود الثالث:

إنـــك تمـــثل أفضل البدائل من حيث القدرة على التحكم في انفعالاتك، فلست مـــسرفاً في هذه الانفعالات التي تعرضك للقلق، كما أنك لا تحارب الانفعالات ولا تهـــرب منها فتبدو بصورة غير طبيعية أمام الآخرين، إنك تملك هذه القدرة الهامـــة وهي التحكم في انفعالاتك والحيلولة بينها وبين تحطيم حياتك أو إفساد العلاقة بينك وبين الآخرين.

والأهـــم مـــن ذلك أنك قد أغلقت بوعي وبثقة أحد الأبواب الهامة التي يدخل منها إليك القلق، فإنك تنفعل بطريقة عادية وبذلك لا تدع المجال لحدوث أي نوع من الكبت بداخلك، كما أنك لا تضيع الوقت في الندم أو التحسر على أخطائك بل تعمد أولاً إلى معالجة آثار هذه الأخطاء.

أمـــا أهم مزاياك فهي التفاؤل الدائم وعدم توقع الشر أولاً، كما أنك تتصرف دائمـــاً بطـــريقة إيجابـــية مهما كانت صعوبة المواقف التي تقابلها، ولذلك فإن شخصيتك هي النموذج الذي يجب أن يقتدي به الآخرون.

أكتسب القدرة على التفويض *

المقصود بمبدأ تفويض السلطات في الإدارة أن يوكل الرئيس بعض مسئولياته لمرؤوسيه دون التنازل عن سلطاتها، ولما كانت مسئولية العمل إدارياً تتركز في الـــرئيس الأعلى ويتحمل عبئها بحكم مركزه – كان تطبيق مبدأ تفويض السلطة مـــن أهم المبادئ الإدارية وأكثرها خطورة في العمل – فتفويض مسئولية العمل المصاحب للسلطة – لا يعني إطلاقاً – التنازل عنها وإنما يعني أن ثقة الرئيس فـــي المفوض إليه تجعله يوكل إليه القيام بعمل معين على مسئولية الرئيس في النهاية بقدر ما يحسن الرئيس اختيار الأشخاص الذين يفوض لهم بعض أعماله بقـــدر مـــا يكـــون الأمل في نجاح تقسيم العمل وبالتالي إلى سرعة أدائه بالدقة المطلوبة. ومادام الرئيس في النهاية يتحمل تبعة كل ما تقوم به إدارته من أعمال فإن الاستئثار بالعمل والإحجام تردداً عن توزيعه يصبح أمراً لا مبرر له: علاوة على دلالته ضعف الثقة بين الرئيس ومرؤوسيه.

والأســـاس الذي ينبغي أن يراعيه الرئيس هو أن يقرن عملية التفويض بالثقة مع تفادي خلق القلق الذي لا مبرر له من الجانبين.

وينبغـــي أن يكون التفويض كتابة، كما ينبغي أن تنشر على جميع الموظفين النواحي التي قرر الرئيس التفويض فيها والأشخاص المفوضة لهم هذه الأعمال فذلك يؤدي إلى المحافظة على وقت الرئيس ومجهوده، ووقت المرؤوسين كذلك إذ أنهم لو لم يعملوا على تطبيق مبدأ التفويض لتوجهوا كالعادة إلى الرئيس في كل ما يتعلق بهم من أعمال.

والـــتفويض يـــؤدي إلى رفع الروح المعنوية للموظفين وإلى زيادة شعورهم بالـــثقة فـــي أنفـــسهم وبمقدرتهم على تحمل المسئوليات، بل ويزيد في مقدرتهم

* المركز العربي للتطوير الإداري Tem ندوة الإدارة والإشراف.

وكفـــاءتهم على العمل لأن شعورهم بالمساهمة الفعالة، وبتحملهم للمسئولية في جانب من جوانب العمل يحفزهم إلى الإتقان والعمل على زيادة معرفتهم بكل ما يتعلق به من تفاصيل دقيقة

ويمكن بسهولة أن يبدأ التفويض في المسائل الروتينية على أن يراقب الرئيس عـــن بعـــد ولكـــن عن كثب على فترات لكي يتأكد من حسن سير العمل حسب الـــسياسة الموضوعة فإذا وجد ما يحتاج إلى توجيه قام الرئيس بتوجيهه بطريقة متـــزنة ليـــنة دون إفاضة في شرح التفاصيل. فإذا نجحت عملية التفويض في المـــسائل الروتينية المتعلقة بالإدارة الداخلية للمنشأة والتوريدات وشئون الأفراد يمكـــن أن يلجـــأ حينـــئذ الرئيس إلى تفويض أوسع يشمل بعض الاختصاصات والمـــسئوليات المتمشية مع السياسة العامة للمنشأة، على أن يستمر الرئيس في المـــراجعة والإشراف في الفترات الأولى من بدء الأخذ بمبدأ التفويض في هذا الـــنطاق الجديد. ولا بأس من أن يقوم الرئيس بنفسه أو بتفويض غيره بالتفتيش والـــرقابة على أعمال من فوضت لهم أعمال على مستويات مختلفة، وينبغي أن يكـــون العمل الذي يقوم به الموظف بالتفويض مناسباً مع مركزه وعلمه ومرانه وكمية العمل التي كان يزاولها قبل التفويض.

فإذا ثبتت دقة المفوضين وتحسن العمل نتيجة لهذا فعلى الرئيس أن يقلل من إشرافه المباشر ويجعله بطريقة غير مباشرة وزيادة عمل المفوض داخل نفس حدود العمل بأن يعطيه حق التوقيع نيابة عن الرئيس الذي ينبغي أن يأمر كتابه أن يـــصبح توقيع المفوض إليه ملزماً ساري المفعول فكأنه الرئيس تماماً داخل الحدود التي يعمل فيها التفويض.

ومهما زاد النجاح في عملية التفويض على المستويات المختلفة فعلى الرئيس أن يحتفظ لنفسه بسلطات معينة ويحجم عن تفويضها لأي فرد كان.

وتشمل هذه النواحي التي لا ينبغي التفويض فيها ما يلي:

١- التصرف في أبواب وبنود الميزانية والاعتمادات المالية الكبيرة.

٢- القرارات الكبرى المتعلقة بالأوضاع القانونية داخل الإدارة وخارجها.

٣- اقتراح التغيير في السياسة العامة التي تسير عليها الإدارة.

٤- تخصيص مبالغ معينة وربطها بالمشاريع التي تقوم بها الإدارة.

٥- التعيين في الوظائف الأساسية والكبرى في الإدارة.

٦- التغييرات الكبرى في طرق العمل وإجراءاته وإعادة توزيع القوى العاملة.

وإذا اعتمد التفويض على الذكاء والتجربة الناجحة والقيادة الصحيحة والتعاون من بين مستشاري الرئيس كان ذلك من أجل المظاهر في حسن الإدارة وتوفيقها.

وينبغي أن تصاحب مسئولية الأداء بالتفويض سلطة مماثلة ما أمكن وهذه مسألة قانونية بحتة ينص عليها المشروع إذا أراد ويحجم عنها إذا أراد تركيزاً للسلطة في رئيس واحد مسئول. وهذا يعني أن تنتهي العملية الإدارية وإجراءاتها عند المفوض، ومن غير المستحسن أن يؤدي هذا المفوض العمل ويتخذ فيه قراراً، ثم يحجم عن التوقيع عليه استكمالاً للإجراءات القانونية والإدارية، ويتوجه إلى الرئيس للتوقيع كمبدأ شكلي. لأن في ذلك ضياعاً للوقت لا مبرر له. فإذا كان الرئيس قلقاً على تتبع العمل، ميالاً بنفسه إلى الإشراف والمراجعة على عمل المفوضين ففي إمكانه أن يحقق هذا الهدف عن طريق اجتماعات متكررة على فترات متقاربة يبلغه فيه المفوضين بما اتخذوه من إجراءات فيستمر إلمامه كاملاً بدورة العمل دون تعطيل غير مرغوب فيه.

وطبيعة العمل تقضي أحياناً بالتفويض وتجعله إجراءا حتمياً. فإذا كانت طبيعة العمل تقضي بتركيز كمية كبيرة منه بعيداً عن مركز الرئاسة الإدارية فنبغي على الرئيس الأعلى أن يعين مفوضاً هل سلطات واسعة للإشراف على العمل وإنجازه بالسرعة المطلوبة.

وكان لازدياد عدد العاملين في المشاريع الصناعية الحديثة أن ظهرت ضرورة توزيع الاختصاصات والمسئوليات التي تشمل عليها فيما بين المشتغلين بها.

استقصاء

قياس مهارات التفويض الفعال

يهـدف هذا الاستقصاء إلى قياس فعالية التفويض الإداري من خلال التعرف على آرائك بشأن عدد من المبادئ والمفاهيم الأساسية للتفويض.

فـيما يلـي مجموعة من العبارات التي تتعلق بفلسفتك تجاه عملية التفويض الإداري التي تمارسها من خلال منصبك الإداري الحالي.. ضع علامة (√) أمام الخانة التي تعبر عن وجهة نظرك بالنسبة لكل عبارة من عبارات الاستقصاء.

م	العبارات	دائماً	أحياناً	أبداً	
١	**طبيعة المهمة المفروضة:** من المفضل أن يعطي المرؤوس المهمة التي يتطلب تفويضها إليه.	٥	٣	١	
٢	العبرة ليست بطبيعة المهمة المفوضة أو لمن سيتم تفويضها. فالمسئولية النهائية تبقى على القائم بالتفويض	٥	٣	١	
٣	من أفضل الطرق لتجنب المشكلات ذات الحساسية في العمل هو تفويضها لأحد المرؤوسين.	١	٣	٥	
٤	من الضروري إعادة النظر باستمرار في حجم ونوع المهام التي يمكن تفويضها للمرؤوسين.	٥	٣	١	
٥	يجب أن يكون حجم العمل الموكل للمفوض إليه محدوداً وواضحاً.	٥	٣	١	
	اجمع رأسياً الدرجات التي وضعت عليها علامة (√) من ١-٥ المجموع على بعد طبيعة المهمة المفوضة.				المجموع أفقياً
٦	**خصائص المفوض إليهم:** من الضروري تدعيم ومساندة المفوض إليهم.	٥	٣	١	
٧	الاستعداد النفسي والعملي للمرؤوس أحد المعايير الهامة للتمييز بين المرؤوسين في عملية التفويض.	٥	٣	١	
٨	غالبية المرؤوسين لديهم استعداد مبدئي لتقليل المهام المفوضة إليهم.	٥	٣	١	
٩	التفويض للموظفين الملتحقين بالعمل حديثاً أمر ضروري وحتمي.	١	٣	٥	
١٠	المرؤوس الذي يفشل في أداء المهمة المفوضة إليه لا يستحق إعطاءه فرصه أخرى.	١	٣	٥	
	أجمع رأسياً الدرجات التي وضعت عليها علامة (√) من ٦-١٠ = مجموع درجاتك على بعد خصائص المفوض إليهم				المجموع أفقياً

م	العبارات	دائماً	أحياناً	أبداً	
١	**<u>الإعداد للتفويض:</u>** مــن الأفضل اختيار أحد المرؤوسين المتفوقين ومنحه الحرية اللازمة لتنفيذ المهمة المفوضة إليه.	٥	٣	١	
١٢	لتـشجيع الدافـع للابتكار يجب حث المرؤوسين على تحقيق النتائج المطلوبة بأساليب عمل جديدة.	٥	٣	١	
١٣	من المعايير الأساسية في اختيار وإعداد المفوض إليهم هــو اختبار مدى إدراكهم وفهمهم للأجزاء الصعبة في المهمة.	٥	٣	١	
١٤	مــن المفــيد إخبار المرؤوس بكافة التجارب الناجحة للذين سبق وأن تم تفيض نفس المهمة لهم من قبل.	٥	٣	١	
١٥	يجب أن يكون واضحا تماماً للمرؤوسين الحد الأقصى للتحــرك ومدى الاتصالات التي تتم بشأن تنفيذ المهمة المفوضة إليهم.	٥	٣	١	
١٦	المرؤوس الكفء والقادر يستطيع أداء المهمة المفوضة إليه دون إشراف دقيق من رئيسه.	٥	٣	١	
١٧	فــي المهــام ذات الأهمــية أو الحساسية العالية يجب إعطــاء الــرئيس القائم بالتفويض تقارير مستمرة عن أداء المفوض	٥	٣	١	
١٨	عــند مــنح ســلطات معينة للمفوض إليه يجب إبلاغ الزملاء بذلك مقدماً وقبل قيامه بممارستها.	٥	٣	١	
١٩	مــن مسئولية المفوض التأكد من توفر كافة المعلومات اللازمــة للمفــوض إلــيه حتى يتمكن من أداء المهمة المفوضــة إلــيه أو على الأقل يخبره بكيفية الحصول عليها.	٥	٣	١	
٢٠	يجــب تنبــيه أو تحذيــر المرؤوس من وجود بعض المعــوقات أو المشاكل التي قد تعترض طريقة تنفيذه للمهمة المفوضة إليه.	٥	٣	١	
	أجمــع رأسياً الدرجات التي وضعت عليها علامة (√) من ١١-٢٠ = درجاتك على بعد الإعداد للتفويض				المجموع أفقياً

م	العبارات	دائماً	أحياناً	أبداً	
٢١	**رقابة ومتابعة المهام المفوضة:** أسـلوب الـرقابة العامة أفضل وسيلة لمتابعة أعمال المفوض إليهم.	٥	٣	١	
٢٢	إن الرقابة على الأنشطة أفضل بالتأكيد من الرقابة على النتائج.	١	٣	٥	
٢٣	من الضروري أن يصبح المفوض على دراية بكل ما يدور بشأن تنفيذ المهمة المفوضة.	١	٣	٥	
٢٤	يجـب أن يـتدخل الـرئيس ويؤدي بنفسه المهام التي سـبق وأن فوضـها عندما يشعر بعدم قدرة المفوض إليه في القيام بها.	١	٣	٥	
٢٥	يجـب أن يشعر المفوض إليه أن رئيسه سيقدم إليه يد المساعدة عندما يحتاج إليها.	٥	٣	١	
	اجمـع رأسياً الدرجات التي وضعت عليها علامة (√) مـن ٢١-٢٥ درجاتك على بعد رقابة ومتابعة المهام المفوضة				المجموع أفقياً
٢٦	**التقييم والمكافأة:** من الضروري الإعلان عن عقاب المفوض لهم وذلك في حالة تقصيرهم.	١	٣	٥	
٢٧	المرؤوس هو المسئول عن أدائه للمهمة المفوضة إليه سلباً وإيجاباً.	٥	٣	١	
٢٨	يجب توقع احتمال الفشل الذي قد يصيب المفوض إليه في أدائه للمهمة المفوضة إليه.	٥	٣	١	
٢٩	الاعتـراف بإنجازات المفوض إليهم عند الانتهاء من أداء المهمـة يعـد أسـلوباً ناجحاً لتشجيعهم على أداء أفضل في المستقبل.	٥	٣	١	
٣٠	من المهم أن يراجع المفوض ممارساته وأسلوب عمله باسـتمرار بمـا يتناسـب مع الظروف المتغيرة التي طـرأت علـى حجم مسئولياته، وهيكل الجماعة التي يرأسها.	٥	٣	١	
	أجمـع رأسياً الدرجات التي وضعت عليها علامة (√) من ٢٦-٣٠ = درجاتك على بعد التقييم والمكافأة.				المجموع أفقياً

مفتاح الحل

أولاً: انقل هنا مجموع درجاتك على كل بعد من أبعاد التفويض الفعال

أبعاد التفويض الفعال	مجموع الدرجات	أضرب في	النسبة المئوية
طبيعة المهمة المفوضة		٤	
خصائص المفوض إليهم		٤	
الإعداد للتفويض		٢	
رقابة ومتابعة المهام المفوضة		٤	
التقييم والمكافأة		٤	
المجموع الكلي		$\frac{2}{3}$	

ثانياً: سجل هنا النسب المئوية لكل من درجاتك على الأبعاد المذكورة وعلى المجموع الكلي

١٠٠							١٠٠
٩٠							٩٠
٨٠							٨٠
٧٠							٧٠
٦٠							٦٠
٥٠							٥٠
٤٠							٤٠
٣٠							٣٠
٢٠							٢٠
١٠							١٠
	طبيعة المهام	خصائص المفوض إليهم	الإعداد للتفويض	رقابة ومتابعة المهام المفوضة	التقييم والمكافأة	المجموع الكلي	

ثالثاً: قارن درجاتك بدرجات زملائك.. حاول أن ترسم لنفسك خطه لرفع مهاراتك في التفويض الفعال.

تعلم
فن إدارة الأزمات

نرتطم في بحور الحياة بصخور صلبة أو مدببة تسبب في إصابتنا، فضلاً عن الألــم، والارتــباك الشديد.. إنها ما يسمى بالأزمات؛ ويختلف رد الفعل ويتباين بــشدة؛ فــنجد مــن ينهار باكياً، وآخر يستسلم للشكوى للجميع . . وثالث يقف مــتحدياً ويغالب ألمه، ولكل هؤلاء نقدم فن إدارة الأزمات لنستفيد – كلنا – من أحدث ما وصل إليه العلم لنعبر الأزمات بأقل قدر من الأضرار .

والأزمـــة هي موقف تتضارب فيه المصالح والعوامل المتعارضة مما يحدث البلــبلة لمن يقع فيها، وهي وضع تتغير فيه الظروف بشكل مفاجئ، وقد تصل إلـــى حافــة الانفجار، وتتشابك عناصر مختلفة ومعقدة في الأزمة ما بين قوى مــؤيدة وأخـــرى معارضـــة، وقد يشعر من يمر بالأزمة بالخوف أو الذعر من المجهــول الذي لا يراه واضحاً خلف هذه الأزمة .. قد تكون الأزمة في مجال العلاقـــات الشخصية مثل وصول الأمر إلى حافة الطلاق بين الزوجين، أو قطع صلة رحم لخلاف على ميراث مثلاً، أو سحب صلاحيات هامة في مجال العمل وما إلى ذلك ..

البداية:

ونبدأ بالتعرف على أهم أسباب نشوء الأزمات فقد تستطيع هزيمتها والقضاء عليها في المهد .. ومنها:

❁ سـوء الفهـم: حيث يعد سوء الفهم من أهم الأسباب، وينشأ بسبب نقص المعلــومات والتسرع في الحكم على الأمور قبل تبين حقيقتها .. ويسهل علاج ذلك بالقضاء على الأسباب.

❁ وتعد المغالاة والإفراط في الثقة الزائدة في النفس وفي القدرة الذاتية على مواجهة الطرف الآخر والتغلب عليه وكل ذلك يدخل تحت تضخم الذات .

⊛ وهـــناك سبب آخر يتمثل في سوء تقدير قوة الطرف الآخر والاستخفاف به والارتكاز – خطأ – على أنه لن يستطيع استخدام عناصر قوته .

⊛ كمـــا يعتبـــر اليأس أحد أسباب الأزمات النفسية والسلوكية وما يتبعه من إحـــباط حـــيث يدفع الإنسان إلى فقدان الرغبة في العمل والتقدم مما يوقعه في الأزمات فيما بعد

وبذا يكون فن إدارة الأزمات هو الذي يتناول كيفية التغلب عليها بالأساليب العلمية المختلفة وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها .

ويبدأ التفكير الجاد للخروج من أي أزمة بالإجابة الأمينة عن هذه الأسئلة:

- ⊛ **من نحن؟** أي صاحب الأزمة ومن يقف بجواره فيها .
- ⊛ **من هم؟** أي صانعي الأزمة ومؤيديهم ومساعديهم .
- ⊛ **إلى أين نتجه؟** أي تحليل طبيعة الأزمة وأبعادها وخطورة استمرارها .
- ⊛ **إلى أين يتجهون؟** أي أهدافهم الحقيقية .
- ⊛ **ماذا نملك؟** أي التقدير الصادق لمصادر قوتنا بدون مبالغة أو تهوين.
- ⊛ **ماذا يملكون؟** أي قدراتهم على الاستمرار في الأزمة.
- ⊛ **كيف نستخدم ما نملك؟** أي وسائل الخروج من الأزمة.
- ⊛ **ما الوقت المتاح لنا للاستخدام؟** وهذا سؤال هام حتى لا يسرقنا الوقت دون أن ندري ويكون سبب تفاقم الأزمة.
- ⊛ **ما المطلوب القيام به لزيادة فاعلية هذا الاستخدام؟** أي خطة سنضعها ونلتـــزم بتنفـــيذها. بعد ذلك أن نتذكر أن المعالجة الخاطئة للأزمات، لا تؤدي إلى علاجها بل تسهم في تدهور الموقف.

طوق النجاة !!

ولكـــي نطفـــو بطـــوق الـــنجاة من الأزمة، أيضاً قد نستطيع تحقيق بعض الانتصارات فيها، علينا الالتزام بالنقاط التالية ودراستها جيداً:

تحديـــد الهدف بدقة: وهو ما يعادل نصف التعامل مع الأزمة وعدم الـــسماح للضغط النفسي الناتج من الأزمة وصعوبتها بالمساهمة في

إبعـــادك عـــن التحـــرك في الاتجاه المطلوب، على أن يتم ذلك بتأن وتقدير دقيق للموقف وليس بالتسرع بقرارات مندفعة تتسبب في أبلغ الضرر.

- **الاحـــتفاظ بعنصر المبادأة:** أي لا تجعل نفسك في مكان الذي يكتفي بـــرد الفعـــل على مبادأة الآخر، بل لابد من أن تعكس الوضع وبذا تستطيع السيطرة على الموقف إلى حد ما، وتقلل من خطورة الأزمة التي يشكلها.
- **حاول استغلال مبدأ المباغتة:** أي تفاجئ الخصم بما لم يتوقعه، فذلك، سيسبب له الارتباك ويجعله لا يستطيع التفكير، والتصرف بشكل جيد ولكن تأكد أن المفاجأة مضمونة العواقب على المدى البعيد.
- **تأكـــد من أنك تحشد جميع قواك** لمعالجة الأزمة في الزمان والمكان المناســـبين ويـــدخل في هذا القوة المعنوية وليس الإمكانيات المادية والذهنية والمساندات الخارجية فقط.
- **إلجـــأ إلـــى استشارة المخلصين من الخبراء:** حيث يساعد ذلك على وضوح الرؤية ودقة التشخيص وبالتالي زيادة فرص النجاة.
- **تذكـــر ضـــرورة الاقتصاد في استخدام القوة:** حيث أن الإسراف في ذلـــك قد يأتي بنتيجة عكسية، تماماً مثل التهاون فيها.. وخير الأمور الوسط..
- **أحـــرص على السيطرة على الأحداث:** من خلال التأكد من المعرفة الجـــيدة بكـــل تفاصـــيل تطورات الأزمة مما يوفر لك فرصاً أفضل للمـــتابعة الممتازة مع محاولة اختراق القوى الصانعة للأزمة بطرق غير مباشرة.
- أخيـــراً .. لا تـــنس أن تطبيق هذه المبادئ يتوقف على توافر روح معـــنوية عالـــية وأعـــصاب هادئـــة حتى في أصعب المواقف مع امتصاص الصدمات، بالإضافة إلى جمع معلومات دقيقة خلال جميع مراحل الأزمة.

وسائل الكسب !

وفيما يلي بيان بأهم وسائل كسب المعارك في الصراعات وأحدث الأفكار في هذا المجال..

- تذكر أن أقرب النجاحات هي كسر وضع قائم وصنع وضع ملائم.. فليست كل الصراعات تكون من النوع الذي ينتهي بتحقيق جميع المكاسب، بل أن بعضها يكون ناجحاً إذا ما كسر جمود وضع ما أو قلل من الخسائر.
- الذكي هو من يتأكد أن الأوضاع التي تفرض علينا، لا ينبغي أن تشل قدراتنا وإنما تفرض علينا حسابات أدق.
- لابد من مراعاة طبيعة الأرض التي تدور عليها الأزمة وطبيعة الخصم الذي تدور ضده الكره.
- أترك خصمك يرتكب خطأ فادحاً، دعه يتهور، دعه يتورط، بل اتركه يقع في الحماقة كلها وهذا سيعطيك العذر لما ستفعله فيما بعد.
- أول شيء يجب أن تفعله هو تحديد وتعريف الأزمة لأن التعميم في مواجهة المشاكل والأزمات خطأ وخطر، وعدم الوضوح في المواجهة يجر الأخطار.
- لابد من استيعاب أصول وجذور الأزمة، ورصد حركتها الراهنة والتطلع إلى اتجاهاتها المستقبلية مع مراعاة تفاصيل الوقائع والمزاج النفسي لأصحابها.
- لابد من الاهتمام بدواعي اهتمام المشاركين في الصراع من جميع الأطراف، وما مطالبهم من الصراع وما قدراتهم على التدخل فيه مع عدم تجاهل الجو المحيط والمؤثر في الصراع.
- بعد تحديد الهدف المطلوب لابد من اختيار الوسائل الكفيلة بتحقيقه والتأكد من كفايتها ومراعاة مقدرة المكلفين بها.

- لا تنس أن السيطرة لا تأتي من لغة الأوامر ولكن تجيء من سلامة هذه الأوامر نفسها وصدورها عن قيادة مقتنعة وقادرة على الإقناع.
- إذا رأيت المسائل تسير في اتجاه خاطئ بالنسبة لك، لا تفقد أعصابك وتأكد أن هناك أخطاء أخرى فظيعة لدى خصمك.
- إذا وجدت نفسك في وضع حرج فليس معنى ذلك أن عدوك في وضع آمن.
- في استطاعتك أن تضع الخصم المتقدم في مأزق حقيقي لو احتفظت بتماسك أعصابك.
- إذا أردت أن تجمع أنصاراً لموقفك، فلابد من أن تتأكد أن وجهة نظرك واضحة بما يكفي للحصول على التأييد.
- لابد أن تضع نوعاً من التوقيت لتحقيق أهدافك حتى لا يتسرب منك الوقت وتتفاقم الأزمة لا قدر الله.
- تذكر القول المأثور وجود آية قوة لا يتوقف على اعتراف الآخرين بها، وإنما يتوقف على اليقين الذي تفرزه هذه القوة.

تعلم
فن التفاوض

نقرأ من حين لآخر عن نجاح مفاوضات أو فشل مفاوضات، ونمر على ذلك مــروراً عابــراً، ولا ندري أهمية اكتساب مهارات فن التفاوض الذي يمكن أن نــستفيد به في حياتنا العملية بصورة تفوق أي تصور، ولم لا ؟! فالتفاوض هو ببساطة: الحوار والمناقشة بين طرفين حول موضوع محدد للوصول إلى اتفاق..

وقد يكون الموضوع خاصة بصفة تجارية، أو لحل مشكلة في العمل، أو لفك اشتباك بين الزوجين وما إلى ذلك مما نواجهه – جميعاً – في حياتنا اليومية.

ونأتي إلى السؤال الأهم والأصعب، وهو، كيف أكون مفاوضاً ناجحاً.. أفوز بأكبر قدر من المكاسب أو أقلل خسارتي لا قدر الله. إلى أدنى حد ممكن ؟

في البداية لابد أن نتذكر أن الإلمام بالوسائل وتنفيذها بحرص لا يكفي للنجاح فــيها، إذ لا مفــر من أهمية توافر الرغبة الأكيدة والدوافع القوية لبناء مهارات الــتفاوض والدخــول في التجارب لتعميق هذه المهارات والمكاسب والنجاحات بفضلها..

وتــؤكد الدراســات أن غالبــية البــشر تــرفض أن تملي عليها القرارات والخطوات، ولكن الطرق التقليدية التي اعتاد الناس على انتهاجها وتوظيفها في تفاوضهم في كافة شئون الحياة عادة ما تؤدي إلى الوصول إلى حالات من عدم الرضا والحزن أو الإنهاك واستنزاف الطاقات بلا طائل أو الشعور بالغربة في هذا العالم، وعادة ما تكون النتيجة كل هذه الحالات مجتمعة.

وفــي حالة (التفاوض اللين) يحاول المفوض تجنب الصراع الشخصي، ومن ثــم يقدم تنازلات سريعة للوصول إلى الاتفاق وإنهاء الموقف التفاوضي خاصة إذا مــا صــاحبه نوع من التوتر وهو هنا يريد حلاً ودياً ثم ينتهي به الأمر بأن يــشعر بأنــه قد تم استغلاله، ومن ثم يشعر بالمرارة لفترة طويلة. أما النوعية

الأخـــرى من المفاوضين، وهم المتشددون فيرون في أي موقف تفاوض فرصة للتــصارع مع إرادات ورغبات الآخرين ومن هنا يتبنون أكثر المواقف تشدداً. وهم يريدون أن يكسبوا جولة التفاوض، ولكن هذا الموقف لا يتحقق لهم في كل الأحـــوال، وعـــادة مـــا ينتهـــي الأمـــر إلـــى اســـتهلاك طاقاتهم وأموالهم مع الآخرين،وعادة ما يسعى المتشددون المندفعون لتحقيق مكسب سريع على حساب الآخرين وبذلك تكون خسائرهم على المدى الطويل كبيرة وهناك نوعية ثالثة من المفاوضـــين تقـــع إســـتراتيجيتهم بين نوع التفاوض (اللين) و (المتشدد) وهذه النوعـــية هـــي النوعية التي تريد أن توازن بين الحصول على ما تريد، وبين الحفاظ على حد أدنى من العلاقات مع الطرف الآخر، وهذه الطريقة التفاوضية الثالثة التي تقف بين (التشدد) و(اللين).

تنازلات وشروط !!!

تـــؤكد أحـــدث الدراسات العلمية على أن التفاوض هو محاولة من الطرفين للوصـــول إلى تفاهم، واتفاق عن طريق التنازل المتبادل عن بعض الحقوق في مقابل إنهاء المشكلة.

لـــذا يجـــب ألا يـــتم إعطـــاء أي تنازل إلا إذا كان مشروطاً ولابد أن يحدد المفاوض قبل بدء المفاوضات ما التنازلات التي ينتظرها من الطرف الآخر أو ما التنازلات التي يستعد هو – شخصياً – لمنحها وماذا يريد في المقابل لها. أو تأخـــذ ما تستطيع أخذه، ثم تبدأ جولة أخرى من المفاوضات في ظروف أفضل، وهذا هو الموقف الأذكى.

- لا تبدأ المفاوضات والنفوس مشتعلة.. انتظر حتى تهدأ الأمور وجاهد لامتـــصاص ثـــورة الطرف الآخر دون أن يكون ذلك على حساب كرامتك حتى لا تخسر كل شيء في النهاية.
- راقـــب حماسك ولا تدعه يقودك إلى المغالاة وتذكر أن خير الأمور الوسط.

- لا تـــدع أحداً يضعك في موقف المدافع عن النفس.. تجاهل الهجوم تماماً، وتكلم بالوقائع والأدلة المنطقية.
- إذا خرج الطرف الآخر عن موضوع النقاش – قاصد أم غير قاصد – فاتركه يتكلم ولا تقاطعه، ثم انتهز اقرب فرصة لتسأله سؤالاً يعيده إلى الموضوع الرئيسي.
- احـــرص على حسن طرح الأسئلة.. بأن تكون مدروسة جيداً، وأن تكون من النوع الذي يسمح باستمرار الحوار ويتلافى الخلاف الحاد كمـــا أن الأســـئلة تشغل الطرف الآخر وتقلل من تركيزه في أمور أخرى وهذا من صالحك بالتأكيد.

وهـــناك محاذيـــر هامة لابد من الانتباه إليها حتى لا تقع فيها فتفسد عليك الأمور من حيث لا تدري وأهمها:

- إذا اقتـــرح الطرف الثاني إدخال طرف ثالث في عملية التفاوض كن يقظاً، وأطلعه على وجه نظرك كاملة وبهدوء ولطف، واحذر من أن يتحالفا سوياً ضدك.
- احرص على طرح وجهة نظرك بدون مقدمات طويلة، أو دروس في الحياة أو الأخلاق أو ما إلى ذلك حتى لا تستفز الطرف الآخر.
- هـــناك مـــن يحاولون الربح على حساب خسارة الآخرين وغالباً ما تفشل محاولاتهم، أحدث التجارب في مجال التفاوض تؤكد على نجاح إســـتراتيجية أربع ودع غيرك يربح... فنتائجها أسرع وأفضل على المدى البعيد.
- لا تعاتب الطرف الثاني – أبداً – أثناء التفاوض فهذا يثيره ضدك.
- يعـــتمد الـــتفاوض علـــى ثلاثـــة عناصر رئيسية وهي: المعلومات، والوقت، والتأثير على الطرف الآخر.

- لـــذا لابـــد من معرفة طبيعة الطرف المفاوض الآخر جيداً وعقليته وآرائـــه المعلنة والمستترة أيضاً.. مع التعرف على جميع التفاصيل بـــتأن تـــام والحرص على الفصل بين الأمور الهامة والتي لا يمكن التفـــريط فيها وبين المسائل الهامشية التي يمكن المساومة فيها مقابل الحصول على امتيازات من الطرف الآخر.
- ضرورة وضع حد أعلى وحد أدنى لهدف أو أهداف المفاوضات وأن يتم تخطيط ذلك على مراحل منفصلة، على أن تكون متتالية ويحترم هذا الترتيب ولا يقفز من مرحلة إلى ثالثة.. حتى لا تضطرب أفكاره ويكون ذلك أحد أسباب الخسارة.
- في بعض الأحيان قد يلزم استشارة بعض المتخصصين، وهنا يكون مـــن الذكاء التسليم بذلك واللجوء إليه فوراً على أن يكون هناك دقة شديدة في اختيار المستشارين.
- يجـــب أن تكـــون جميع الحجج قوية مهما صغر عددها، وألا تكون هناك حجة ضعيفة أو يسهل دحضها، فتضعف موقف التفاوض، ولا صحة لما يدعي أن إلقاء العديد من الحجج على الطرف الآخر مهما كانـــت قوتها من عوامل النصر، فالواقع يثبت أن من يلجأ لذلك فإنه يهـــزم نفسه بسلاحه حيث ما أسهل أن يمسك الطرف الآخر ببرهان ضـــعيف ليقوم بدحضه مما يثير ارتباك المفاوض. ويؤثر سلباً على النتائج بدون شك.
- لابـــد مـــن ترتيب الأسئلة الهامة والاحتفاظ بها في الذهن مع إعطاء الطـــرف الآخـــر الفـــرص الكاملـــة للإجابة، مع إعداد عدة حلول وإمكانيات مختلفة للوصول إلى الإتقان.
- لا تفـــاوض من أجل تبرير المواقف كهدف للتفاوض.. في حالة أي نزاع سواء كان نزاعاً وخلافاً عائلياً، أو على عقد ما، أو على اتفاقية

ســـلام، فإنـــه لـــيس مـــن الصالح أن يقوم كل طرف بتبرير موقفه واستحـــضار الحجج والبراهين لإثبات مشروعية موقفه فقط، أي أنه من المتعين على كل طرف أن يتجنب تبني موقف مفاده (أنا المصيب علـــى طـــول الخط، وهو المخطئ أيضاً على طول الخط) فمثل هذا الأداء التفاوضـــي لـــن يؤدي عادة إلى الوصول إلى حل النزاع بل سيزيد من تفاقمه.

- إذا أراد طرف أن يوظف إستراتيجية اللين للحفاظ على العلاقة على حـــين يوظف الطرف الآخر إستراتيجية التشدد الحادة بل والعدوانية أحـــياناً، فإن الطرف الذي يوظف اللين عادة ما يدفع الثمن غالياً في نهاية المطاف، ومن ثم لا ينصح بانتهاج إستراتيجية المواقف والدفاع عـــنها من ناحية أو تبني إستراتيجية اللين والتساهل عندما لا يطبقها الطرف الآخر من الناحية الأخرى.
- حـــاول أن تعطـــي الطرف الآخر ما يمكنه من حفظ ماء الوجه، فلا يكـــون متحيـــناً لـــرد الاعتبار في أول فرصة تتاح له بسبب فقدان تـــصرفاتك لهذا الأمر كذلك حاول أن تجعل مقترحاتك متماشية بقدر ما تستطيع مع قيم ومفاهيم الآخرين المقبولة كلما أكن ذلك.
- حاول أن تسمح للطرف الآخر بتفريغ شحنته العاطفية قدر الإمكان، فهـــذا التفريغ مهم لحالته النفسية واستقرارها وتجنب قدر الإمكان أن يكون لك رد فعل أثناء تفريغ هذه الشحنة.
- حاول انتهاز أي فرصة لإرسال رسالة طيبة رغم صعوبة ذلك، فهذا قد يعني إشارة بحسن النية يكون لها أثر طيب لا تكلفك شيئاً ولكنها قد تكون حيوية للابتعاد عن الكراهية والتناحر.
- علـــيك – ومـــن أجل الوصول إلى الحل المتعقل – أن تقوم بعملية توفـــيق بـــين المصالح وليس المواقف، وأعلم أن المواقف المتناحرة

تستند إلى أمور خلافية، ولكن هناك أمور مشتركة لابد من السعي لاستكشافها وتحديدها في المقام الأول.

- عليك أن تقوم بتوسيع دائرة الاختيارات المتاحة للتعرف على أنسبها لكل من الطرفين.

سلاح المرونة:

ومن أهم الأسلحة التي يتسلح بها المفاوض الذكي هو سلاح المرونة ونعرف التفاصيل من النقاط التالية:

- عند تزايد حدة وصعوبة المفاوضات لابد من التشبث بها وعدم إغلاق باب الحوار وإتباع سياسة التدرج الخطوة خطوة.
- استرخ وتمتع بأعصاب هادئة واستمع جيداً لكل كلمة تقال ولا تعلن الغضب إذا تعرضت للهجوم.
- ابتعد عن الدخول في مشاكل يصعب التغلب عليها.
- تجاهل الاستفزازات الخفيفة ولا تدع أحد يجرك إلى شجار أو جدال بلا فائدة ليفسد محاولاتك للاتفاق.
- لا تكن صلباً فتكسر ولا ليناً فتعصر والتزم المجاملة ولكن لا تدعها تصل إلى درجة النفاق.
- عند اضطرارك لرد الهجوم، أفعل ذلك بأفضل كلمات ممكنة، بأسلوب لبق وشديد التهذيب حتى تفوت على خصمك هدفه وتردعه في الوقت نفسه.
- تفاوض بسلاسة ودون تشبث فأنت لست في معركة حربية بل في سبيلك للوصول إلى اتفاق وكلما التزمت الهدوء كان ذلك في صالحك ويجعلك تبدو في مركز القوي الواثق من نفسه بينما الصراخ والعصبية يمثلان الصورة العكسية تماماً.

- إذا أحســـست بفــشل المفاوضات وتعنت الطرف الآخر، لا تسارع بالهجوم، بل دع الباب مفتوحاً، وأقترح تأجيل الحوار إلى وقت آخر أفضل لكما معاً، أما إذا طلب الطرف الثاني التأجيل، فعليك الموافقة لأن ذلــك قد يكون في صالحك إذا ما حرصت على استغلال الوقت فـــي المزيد من الاستعداد بدلاً من إهداره في الغضب والسخط لقرار التأجيل.
- أحـــياناً تنتهي المفاوضات دون أن تأخذ كل ما خططت له، ويصبح أمامك خياران: إما أن ترفض كل شيء وإما أن تقبل.
- تجنب ما يمكن أن يثير ردود فعل سلبية مثل أن تقول طلبي العادل، أو رد الظلــم، أو عرضي السخي، أو أي كلمات تمتدح فيها نفسك، فإن ذلك يضايق الطرف الآخر نفسياً، وتنعكس آثاره الضارة عملياً بصورة واضحة.
- تجــنب التــردد ولابد أن تحسم أمورك حتى لا تبدو انتهازياً فتخسر كثيراً.
- لا تــواجه أكثر من سؤال في نفس الوقت.. بل أعط للطرف الآخر فرصـــة كافية للإجابة عن كل سؤال بهدوء ففي ذلك المصلحة لكما معاً.
- إذا اقتـــرح الطرف الثاني اقتراحاً لا يعجبك، لا تبادر بطرح اقتراح مـــضاد فـــإن لهذا آثاره العكسية.. انتظر قليلا، وفند الاقتراح بشكل مهذب وبدون استفزاز، وبعد فترة أطرح ما شئت من اقتراحات.
- احـــذر الغضب والحدة والعصبية أثناء الرد على الطرف الآخر فهذا يسيء كثيراً إلى أهدافك المرجوة.
- إذا كانت هناك شعرة وحيدة يتشبث بها المفاوض لا تقطعها – أبداً – بل حافظ عليها بذكاء.

- لا تنس أبداً التوجيهات الدينية في هذا المجال وما أكثرها ومنها قوله عــز وجل: ﴿ وَلَوْ كُنتَ فَظّاً غَلِيظَ القَلْبِ لانفَضُّوا من حَوْلك ﴾ (آل عمــران ١٥٩) وأيضاً ﴿ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وبينهُ عَداوةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ ﴾ (فصلت ٣٤)
- لا تكــشف كــل أوراقك دفعة واحدة، بل احتفظ ببعض منها كسلاح يفــيدك عــند تــأزم الموقــف لتفاجــئ بــه الطرف الآخر لتكسب المفاوضات، وتعلم متى تهاجم وكيف تدافع ومتى تتكلم ومتى تسمع.. فالصمت أحياناً يفيد أكثر من الكلام.

أربع حيل:

(وقبل أن ننهي الحديث عن التفاوض لابد من كشف الحيل التي قد يلجأ إليها الخصم ليكسب المعركة وغالباً لا تخرج عن أربع حيل أو تكتيكات...

الحــيلة الأولــى أو التكتــيك الأول: هــي فرض وجهة نظره خلال الحوار ويمكنك التغلب عليها بإعطائه الفرصة الكافية للكلام، وبمجرد أن ينتهي من ذلك تقــول لــه: إنني أحترم رأيك وأقدره تماماً ولكن أسمح لي أن أختلف معك في بعض التفاصيل ثم أذكر رأيك كاملاً ولا تفوت عليه الفرصة.

الحيلة الثانية: فهي الإدعاء بأن قدرته على التحرك محدودة وأن صلاحياته محــدودة أو الــتحجج بأسباب غير واقعية، وهنا يجب أن تنتظر حتى ينتهي – تمامــاً – من الحديث ولا تقاطعه ثم تبتسم وتؤكد له: أنك تعرف – جيداً – أنه يــستطيع إن أراد – حقــيقة – أن يتصرف في الأمر وأنك تثق بجديته في ذلك وتلقي بالكرة في ملعبه.

والحــيلة الثالــثة: هو الإدعاء بلباقة مماثلة.. مثل أن يقول لك، ولكنك فيما سبق قد تصرفت بأسلوب مختلف.. وهنا تقول له ببساطة: أوافقك بشدة على ذلك

ولكـــن ألا ترى أن الظروف قد تغيرت؟ ثم تطرح وجهة نظرك الجديدة وتدافع عنها بقوة وليس بتحد.

الحـــيلة الـــرابعة: هي استغلال الوقت.. حيث يلجأ الطرف الآخر إلى تعمد تضييع الوقت بالإطالة في مناقشة التفاصيل حتى يضيق عليك الفرصة وتضطر للمـــوافقة على أي شيء قبل نهاية الوقت المخصص لذلك، أو على الأقل يحدث تمييع للموقف وعدم حل الموضوع.

وفـــي هـــذه الحالة عليك التنبه لذلك منذ البداية، وتوصل إلى أسلوب لطيف لردعه ولتوضح له انكشاف الحيلة وأنه لا جدوى منها ..

تعلم الضحك

١-كيف تضحك

إن الـــضحك يطلق (الطيب داخلنا) .. فهو من الفطرة الإنسانية التي فطر الله الناس عليها.. وللضحك فوائد عدة أهمها:

١- يولد الانفعالات السارة التي تعطي قوة الإنسان.

٢- يؤدي إلى الصفاء النفسي والذهني بما يساعد على التركيز.

٣- يساعد على النضج الانفعالي والمشاركة الوجدانية مع الآخرين.

٤- كمـــا يساعد الضحك على تحسين مزاج الإنسان.. ويعطيه الأمل والثقة بالنفس.

٥- والـــضحك ينـــشط الـــدورة الدموية ويجددها.. وينبه وينعش المجموع العصبي.

والضحك ثلاثة أنواع:

أ- الضحك الإيجابي:

وهـو الـذي يكـون نتيجة خيراً.. يندرج تحت هذا النوع الضحوك الآتية:

١- الضحكة الودودة.

٢- الضحكة الدافئة.

٣- الضحكة الخجولة.

٤- ....

ب- الضحك السلبي:

وهـو الـضحك الـذي يتولد من انفعال السخط أو الحسد وينـدرج تحت هذا النوع الضحوك الآتية:

١- الابتسامة الباهتة.

٢- الابتسامة الماكرة.

٣- ضحكة التهكم.

٤- ضحكة السخرية.

٥- الضحكة الهيستيرية.

ج- الضحك المحايد:

١- كالضحكة البلهاء.

٢- الضحكة التي لا يعرف صاحبها سبباً لها.

والمطلوب

منك عزيزي القارئ أن تضحك **الضحكة الإيجابية.**

ولكن

ما هي درجات الضحك المطلوبة.. ؟

هناك عدة درجات للضحك حسب شدته منها مثلاً:

١- حالة الانشراح العادي.. وهي حالة نفسية تتسم بالبهجة والسرور.

٢- الابتسام الخفيف.. ويتميز بلمعان العينين.

٣- الافترار.. وهو الضحك حتى تظهر الأسنان.

٤- القهقهة.. وهي الضحكة العالية الصاخبة.

٥- ضحكة الاستغراب.. وهي الإكثار من الضحك واشداده.

ونحـــن نـــريد منك عزيزي القارئ أن تصل إلى حد القهقهة حتى تضمن .. تخفيف ما تعانيه من ضغوط العمل..

ولكن

قبل ذلك ...!

هل أنت ذو قدرة على المزاح والدعابة.. ؟

هيا بنا عزيزي القارئ إلى هذا الاختبار لنتعرف على الإجابة:

اختبار

القدرة على المزاح والدعابة

العبارات	الاختيارات المتاحة		
	أ	ب	ج
١- تلقـيت دعـوة على الغذاء من أصدقائك وعندما وصلت لم تجد طعاماً جاهزاً..... فما موقفك. أ- تـضحك وتساعدهم بنفسك في إعداد الطعام. ب- تبتسم ابتسامة صفراء وتساعدهم. ج- تجد صعوبة في إخفاء استيائك.			
٢- ما أول رد فعل يصدر عنك عندما تل إلى محل ما وتجد بابه مغلقاً...؟ أ- أشعر بالغضب. ب- أم بخيبة الأمل. ج- ليس الأمر خطيراً على أي حال.			
٣- عـندما نتعرض إلى مشاحنة بسب الغيرة فهل..؟ أ- نتأثر كثيراً..؟ ب- تشعر بالانزعاج. ج- تجد الأمر سخيفاً..			

العبارات	الاختيارات المتاحة		
	أ	ب	ج
٤-هل تعلق أهمية كبيرة على هيبتك..؟ أ- نعم. ب- بعد التفكير تقول نعم. ج- عندما يقتضي الأمر ذلك..			
٥-عـند حـدوث مشكلة في العمل وبدأ النقاش يـدور لمعرفة المسئول عن هذا الخطأ.. فما هو أول رد فعل ذلك...؟ أ- لا يمكن الاعتماد على أحد.. ب- كل هذا مزعج.. فما العمل..؟ ج- دعـونا من الخوف.. كل شيء سيصبح على ما يرام..			
٦- لإغرائك.. ما هي أفضل الخيارات..؟ أ- التحدث معك في قضايا عميقة..؟ ب- بعث الاطمئنان في نفسك. ج- إضحاكك..			
٧- الروتين في رأيك هو .. أ- الهول والخطأ كله.. ب- حقيقة صعبة.. بالإمكان زخرفتها. ج- ضرورة.. قد تكون مرضية..			

العبارات	الاختيارات المتاحة		
	أ	ب	ج
٨- الحدث غير المتوقع.. هو بالنسبة لك..؟ أ- مقلق.. ب- مثير.. ج- محتم..			
٩- في عيد ميلادك.. هل تفضل.. أ- أن يقدم إليك ما ترغب فيه..؟ ب- هدية مفيدة.. ج- مفاجأة..			

مفتاح الحل

ضع أجوبتك في العمود المناسب

السؤال	العمود الأول	العمود الثاني	العمود الثالث
١	أ	ج	ب
٢	ج	ب	أ
٣	ج	ب	أ
٤	ج	ب	أ
٥	ج	ب	أ
٦	ج	ب	أ
٧	ج	ج	أ
٨	ب	ج	أ
٩	ج	ب	أ

والآن لاحظ

١- إذا حصلت على حد أقصى من الأجوبة في العمود الأول .. فأنت تتمتع بقدرة فائقة على المزاح والدعابة.

٢- إذا حصلت على حد أقصى من الأجوبة في العمود الثاني .. فأنت في طريقة إلى اكتساب روح المزاح والدعابة.

٣- إذا حصلت على حد أقصى من الأجوبة في العمود الثالث.. فأنت لا تميل إلى روح المزاح والدعابة .. ولكن تنظر إلى الأمور بشيء من الهدوء والرزانة.


- قول لى من فضلك
وقت التصويت أصوّت
بصوت عالى وللا
بصوت واطى..؟

..الإنتخابات..


بخيل ياماما - مسافر يقضى
شهر العسل لوحده ...


أنا مش خايف م الموت
أنا خايف يدفنونى جنب
واحد بيشخر


عنى إيه رقصى مطبك
عشان مـ عندوش تجارب؟
أصل عمره ما إتحقق معاه
فى قضايا رشوه او إهدار
مال عام !!


لقيت واحد إسمه "المنفلوطى" سارق كلامك
اللى كنت بتكتبه لى فى جواباتك أيام خطوبتنا !

مارس الرياضة*



هل تعطي لجسمك حقوقه عليك ؟

قبل أن تجيب .. لابد أن تعرف أن هذه الحقوق لا تقتصر على الغذاء والصيانة للجسم والراحة فقط بل لابد وأن تشمل القيام بالتمرينات الرياضية.

- فقد أكدت الأبحاث الطبية أن القيام ببعض التمارين الرياضية مهما كانت بساطتها شيء ضروري من أجل إعطاء الجسم نشاطاً وحيوية وبالتالي صحة أفضل، فهي تنشط الدورة الدموية وتقوي العضلات وتساعد في التخفيف من حدة التوتر وحالات الاكتئاب والخمول، وفي حالات كثيرة تفيد في التخفيف من الوزن.
- فالسباحة، تجعل الحركات أسهل، لأنها تتم وسط الماء، وضغط الماء، يجعلها أكثر فاعلية، لأن كل عضلة في الجسم، تستخدم دون القيام بمجهود كبير يرهقك أكثر من اللازم.
- والهرولة أيضاً، تحرك معظم حركات الجسم، وخاصة الرئتين حيث ترغمهما على امتصاص المزيد من الأكسجين، والساقين للضغط الذي يقع عليهما أثناء الهرولة. ويمكنك ممارسة الهرولة حتى وأنت واقف في مكانك، حيث تبدأ بالمشي، والإسراع تدريجياً حتى تصل إلى إيقاع

* نجلاء محفوظ – أسرار النجاح والسعادة – دار العلم والثقافة – القاهرة.

الهــرولة، وعندما تتعب عد إلى السير، ثم الهرولة الخفيفة مجدداً. حاول المحافظة على إيقاع معين، ولا ترهق نفسك.

- كما أكدت دراسة طبية حديثة أن ممارسة التمرينات الرياضية تقوي من جهاز المناعة في الجسم وتساعده على مقاومة البرد والأنفلونزا وعدد من الفيروسات المرضية.
- وأظهــرت الدراسة أيضاً أن أداء التمرينات الرياضية يحسن من نوعية الــنوم، وأن الــشخص الــذي يمــارس التمرينات الرياضية ينام مبكراً وبــصورة أعمــق ويــصحو أكثر نشاطاً وذلك بالمقارنة بغيره من غير الممــارس للرياضـــة، ويرجع العلماء ذلك إلى أن عضلات الجسم تكون أكثر مرونة وأقل توتراً.
- وقبل البدء بأي تمرين لابد من الانتباه إلى أن النقاط الرئيسية في جميع التمارين هي اعتدال القامة وفتح القدمين وشد عضلات البطن إلى الداخل ورفــع الــصدر إلى الأعلى مع إرخاء الكتفين، وإبقاء الساقين في وضع ثابــت، كمــا يجب الانتباه إلى القيام بعمليتي الشهيق والزفير في جميع التمارين.
- تذكر أهمية أداء التمرينات الرياضية بعد ساعتين على الأقل من تناول الطعام حتى لا تشعر بالآلام في المعدة أو تحدث مشاكل في الهضم.

لابد أن تتعلم إبراز صدرك، وبسط قامتك ورفع رأسك، كي تهيئ لنفسك أكبر حيز ممكن من التنفس العميق، فالأكسجين هو الذي يجدد حياة الخلايا في جسمك ويمنح الحيوية لدمائك.

- إن الكــسل والإهمال يورثان المفاصل والعضلات تيبساً ملحوظاً ولكن الغــريب أن أكثــر من نصف التيبس في العضلات والمفاصل مصدره ومقره في العقل. ومنذ اللحظة التي يصبح منها عزمك على التحرك في خطوات وخطوط منحنية تجد جسمك يبدأ في الاستجابة لإرادتك بطريقة مذهلة.

راقب حركاتك وأوضاعك وابحث عن كل اتجاه فيها إلى أسفل، واستبدل بـــه مـــا استطعت اتجاها إلى أعلى، فاقرأ وأنت ناظر إلى أعلى لا إلى أسفل، وأجلس منتصب القامة وأنت تعمل.

- تذكر أن أنسب التمارين التي تساعد على اعتياد الحركات الصاعدة إلى أعلـــى والأوضاع المنتصبة، هي أن تجلس على الأرض متربعاً وقدماك من تحتك مثل من يتهيأ للسجود ثم تمد يديك إلى أعلى وتحاول أن تقطف عناقـــيد وهمـــية من العنب مدلاة من السقف وأن تدرك بفمك أكبر قدر مستطاع منها.

فـــبهذه الحركة تفيد عضلات الخصر والكتفين والعنق الكثير من النشاط ويـــذوب الـــشحم الذي يحيط بالبطن، كما تتحسن الصحة عموماً وتنشط الدورة الدموية،

والمعروف أهمية تنشيط الدورة الدموية مما يترتب عليها أن الرواسب لا يلقـــيها الـــدم فـــي المفاصـــل بل يحملها في تياره السريع وبذلك تستفيد العضلات والمفاصل والشرايين والأمعاء.

علـــيك أن تحـــاول في كل فرصة أن تمد أطرافك وتستخدم كل أعضاء جـــسمك فـــلا تـــدع عضواً منها يركن إلى الكسل والتراخي بحيث تعلو عضلاته ومفاصله طبقات من الصدأ.

- ولـــتقوية المفاصـــل ضـــع على الأرض وسادة طرية أو بساطاً سميكاً ناعمـــاً، ثـــم تمرن على القيام والقعود أعني على الركوع على ركبتيك والنهوض على قدميك.

وهناك تمرين آخر:

اســـتلق على ظهرك قبل النوم، وارفع ركبتيك إلى أقصى ما تستطيع من صـــدرك، واســـتعن على ذلك بقوة ذراعيك ثم ابسط ساقيك من غير أن تلمـــسا الفراش، وكرر هذا التمرين خمس مرات أو ستاً، وافعل مثل ذلك أيضاً عند نهوضك من النوم في الصباح.

- ويجـــب أن تــبدأ هذا التمرين ببطء شديد، وألا تسرف في العنف وأنت تؤديه، فالعنف في التمرينات قد يكون ضرره أفدح مما يرتجي من نفعه.
- وهــناك تمــارين يفضل إجراؤها في الصباح المبكر بعد الاستيقاظ من الــنوم. وقد ثبت أن مثل هذه التمارين تجعل المفاصل مرنة، كما تحافظ على مرونة العضلات وتمنحها القوة، وبالتالي تقلل من احتمال الإصابة بمشاكل في الظهر وخاصة في العمود الفقري تستلزم العلاج في الظهر، أو من وجود لون من الإعاقة، يمكن أن تؤثر عليه التمارين.

وينـــصح بإجـــراء هذه التمارين فوق فراش صلب، وإذا لم يكن الفراش الأصــلي صلباً، فبالإمكان وضع مخدة، أو منشفة مطلوية، تحت الجزء السفلي من الظهر، تساعد على إنجاح التمارين، بإسناد الظهر جيداً، وتتم تغطــية المنــشفة إذا استعملت بغطاء ناعم تتم تسويته، حتى تختفي أية نتوءات محتملة.

يجب البدء بالأربعة الأولى أول الأمر، ثم إضافة تمرينين الأخيرين بعد ذلك، ويتم تكرار كل تمرين عشر مرات في البداية مع الثبات لمدة ثلاث ثــوان لــدى القيام بكل حركة بعد فترة سيكون بالإمكان تكرار التمرين عشرين مرة بسهولة.

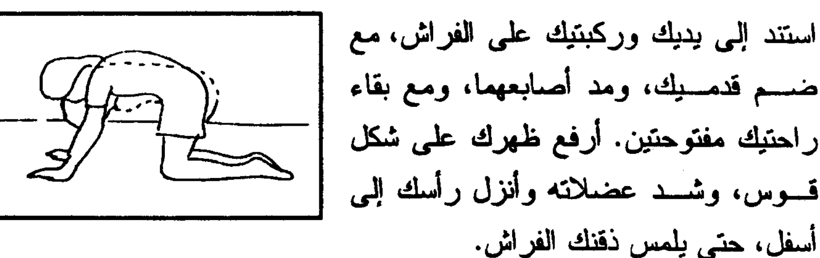
قوس الركبة:

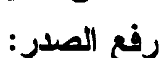
لــدى الاستلقاء على الظهر شكل قوساً مع ركبتيك، بوضع قدميك مفتوحتين على الفراش. أضغط أسفل ظهرك بقوة على الفراش، حتى تقوى عضلاته.

ضم الردفين:

لدى الاستلقاء على الوجه، اجعل جسمك مستقيماً، وأضغط قدميك معاً، مع مد أصابعهما إلى أقصى ما يمكن، ومع وجود ذراعيك متصلتين تحت ذقنك الصق ردفيك بأقصى ما تستطيع من قوة، وأنت تضغط معدتك على الفراش.

قوس الظهر:





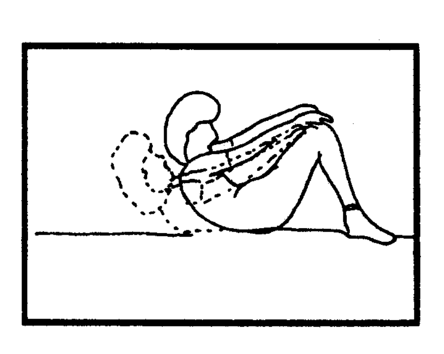
استند إلى يديك وركبتيك على الفراش، مع ضـــم قدمـــيك، ومد أصابعهما، ومع بقاء راحتيك مفتوحتين. أرفع ظهرك على شكل قـــوس، وشـــد عضلاته وأنزل رأسك إلى أسفل، حتى يلمس ذقنك الفراش.

رفع الصدر:

اســـتلق مـــسترخياً على معدتك، بينما يلمس وجهك الفراش، وتكون ركبتاك متلاصـــقتين، وأصـــابع قدمـــيك ممـــدودة، مد ذراعيك إلى جانبك، بينما تكون الـــراحتان إلـــى أســـفل ويلمس المرفقان الأضلاع. ارفع رأسك إلى أقصى قدر تستطيعه دون أن يرتفع مرفقاك عن الفراش، ودون أن تحس بألم.

وبعد إتقان هذه التمارين الأربعة والتعود على ممارستها يومياً، يمكنك التحول إلـــى التّمرينين الآخرين، اللذين سيتمكن جسمك من تقبلهما بعد أن حصل على المرونه اللازمة .

التّجعيد:



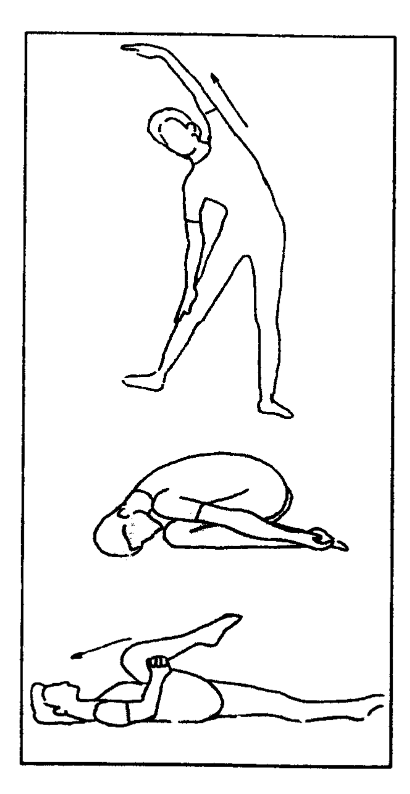
اســـتلق على الظهر مع طي ركبتيك بحـــيث تـــصبح قدماك مفتوحتين على الفراش وأنت في هذه الحالة قم بتحريك جسمك بطريقة بسيطة، وذلك بأن ترفع كتفيك من الفراش، وان تلمس ركبتيك براحتي يديك .

الذراع والساق:

مع الاستلقاء والوجه إلى أسفل، ضع وسادة تحت خصرك، ارفع – بالتناوب – ذراعـــك اليسرى مع ساقك اليمنى إلى ارتفاع ١٥ سم فوق الفراش، وثنيهما لـــثلاث ثـــوان، ثم أعد الكره بالذراع اليمنى والساق اليسرى، كل ذلك دون أن ترفع رأسك عن الفراش

تمارين لتليين العضلات

كــي تبقــي عــضلات الجسم مرنة، فلابد من شدها جيداً من خلال تمارين صباحاً فتنشطها، ومساء فتريحها.



تمــدد على ظهرك مع شد الساقين على أن تكون أصابع القدمين متجهة إلى الأمام أرفع ســاقك اليمنــى نحو جذعك أثناء الشهيق مقــرباً إياها قدر الإمكان من صدرك كرر التمرين ست مرات لكل ساق.

اجلــس علــى كعبــيك ولامس الأرض برأســك، على أن تكون ذراعاك ممدودتين إلــى عكس اتجاه رأسك، وذلك على طول جسمك، على أن تتجه الراحتان إلى الأعلى مــع مــراعاة أن يكون وضع الجسم على شكل حرف الكاف الممدود .. تنفس بهدوء لمــدة دقيقتــين، فهــذا التمــرين يلين كل عضلات الجسم.

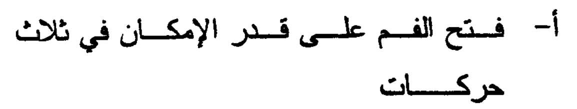
قف وظهرك مستقيم، وقدماك متباعدتان، انحــن إلى اليسار مع جعل يدك تنزلق على طول ساقك. وفي الوقت ذاته، أرفع ذراعــك اليمنــى، لتــشد الجهة اليمنى، وكذلك الحال مع الجهة اليسرى، كرر التمرين ست مرات لكل جانب.

<u>وهــذه مجمــوعة من التمرينات يمكن أداؤها لتخفيف الشعور بالإرهاق بعد ساعات العمل ولاسترداد الحيوية.</u>

أولاً: تمرينات بسيطة لعضلات الوجه:



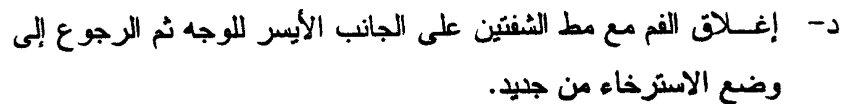
إن تقليــد هــذه الوجوه قد يبدو مضحكــاً إلى حد مـــا، ولكنــهــا تساعدك بسهولة على شد عضلات وجهك، ويمكنــك أدؤهـــا بلا مشاكل إذا ما شعرب بـــبعض آلام في الفكين، أو عنـــدما تكون عضلات وجهــك جامــدة والفم مشدوداً، وأداء هذه التمرينات يومــياً وبشكل منتظم يبعد التجاعيد عن وجهك ويوفر الاســترخاء لعضلات الفم ويبدو على وجهك الحيوية والشباب باستمرار..



أ- فــتح الفــم علـــى قــدر الإمكـــان في ثلاث حركـــــات
وبالتدريج أوسع.. فأوسع .. فأوسع.

ب- إغلاق الفم بشدة وبإحكام بقدر الإمكان، ثم الرجوع إلى وضع الاسترخاء.

ج- إغـــلاق الفــم مـــع مط الشفتين على الجانب الأيمن
للـــوجه ثم الرجوع إلى وضع الاسترخاء من جديد.



د- إغــلاق الفم مع مط الشفتين على الجانب الأيسر للوجه ثم الرجوع إلى وضع الاسترخاء من جديد.

ه- من وضع سقوط الرأس للخلف.. أبق على فمك مفتوحاً ثم الرجوع إلى الوضع الأول.

و- أرفــع الــذقن إلى أعلى مع غلق الفم ثم الرجوع إلى وضع الاسترخاء مرة أخرى مع التكرار.

ثانياً: تمرينات لتقوية عضلات الرقبة:

يمكنك أن تؤدي هذه التمرينات إما من وضع الجلوس أو من وضع الوقوف، ويفضل تكرارها أكثر من مرة على مدار اليوم.

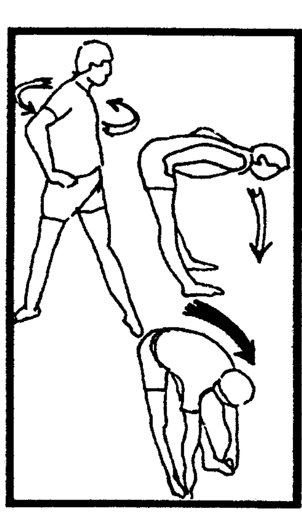
التمـــرين الأول: رفـــع الرأس للخلف لأقصى مدى مع النظر للخلف ثم سقوط الرأس للأمام كما بالشكل.

التمـــرين الثاني: ثني الرقبة للجانب الأيسر ثم الرجوع إلى الأمام وثني الرقبة للجانب الأيمن ثم الرجوع للأمام كما بالشكل.

التمـــرين الـــثالث: دوران الـــرقبة، مع تثبيت الكتفين جهة اليمين وللخلف ولليسار وللأمام فوائد هذه التمرينات:

- الوقاية من تشوهات منطقة الرقبة.
- زيادة مرونة فقرات الرقبة.
- تنشيط عضلات الرقبة.

ثالـــثا: تمـــرينات تقـــوية عضلات الجذع وتشمل كلاً من عضلات البطن والظهر والجانبين:

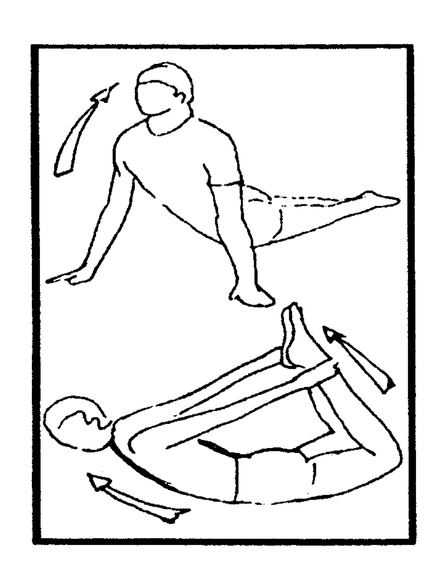


التمـــرين الأول: يـــبدأ من وضع الوقوف فتحاً والكفـــين في الوسط .. لف الجذع جهة اليمين ثم الـــرجوع إلى الأمام، ولف الجذع جهة اليسار ثم الرجوع إلى الأمام.

التمـــرين الثاني: أبدأ من وضع الوقوف فتحاً والكفين في الوسط ثم اثن الجذع أماماً وأسفل. مد الجذع عالياً.

التمـــرين الـــثالث: مـــن وضع الوقوف فتحاً والذراعـــين عالياً ثم اثن الجذع وأسفل. لملامسة الكفين للمشطين. ثم الرجوع إلى وضع الوقوف.

رابعاً: تمرينات تقوية عضلات الظهر:



التمرين الأول: أبدأ من وضع الرقود على البطن والكفان على الأرض بجانب الصدر وثني الكوع..

ملحوظة: جميع أجزاء الجسم لاصقة بـــالأرض فيما عدا الصدر والبطن، ثم الرجوع بثني الكوعين.

التمرين الثاني: يبدأ من وضع الرقود على البطن ومسك الرجل اليمنى بالكف الأيمـــن ومـــسك الرجل اليسرى بالكف الأيـــسر. ثم رفع الصدر والركبتين عن الأرض بالعكس والرجوع إلى الوضع الأصلي.

ولاستعادة الشعور بالراحة الجسمانية عليك بأداء هذه التمرينات:

بـــأن تجعل الرأس في وضع دون مستوى وضع القدمين، فعندما تتمدد على هـــذه الشريحة ورأسك إلى أسفل، فإنك تمكن السلسلة الفقرية من تعويض التوتر الدائم الذي يسببه الانتصاب من وضع رأسي، فتشعر عضلات الظهر بالراحة، حتـــى العضلات التي يخيل إليك أنها تتوتر كثيراً، على اعتبار أنك تعمل وأنت جالس.

وفي هذه الحالة أيضاً، يتخلص الساقان والقدمان، في ذلك الوضع، من العبء المعتاد الذي يرزحان تحت وطأة ثقله، كما يتخلصان من تأثير الجاذبية الأرضية الـــدائم، كمـــا تـــتاح الفرصـــة لعروق ذلك الجزء من الجسم لكي تتخلص من الرواسب التي قد تتكون فيها، فيحميك ذلك من خطر انسداد الشرايين الذي غالباً ما يصيب الساقين.

وفضلاً عن ذلك، فإن هذا الوضع يمنح عضلات البطن راحة لا يستهان بها، كما أنه يسمح بمرور الدم بحرية وانطلاق في عضلات الذقن والزور والوجنتين، فيحول ذلك دون ترهل هذه الأعضاء أو تراخيها أو تهدل أنسجتها.

والدرة الدموية لها تأثير مباشر على جلد الرأس، والشعر، ولون البشرة فجميعها تتقوى بزيادة نشاط الدورة الدموية بسبب ذلك الوضع المقلوب نوعاً، بل إن المخ نفسه يستفيد كثيراً ويزداد راحة وصفاء.

ويفضل ممارسة ذلك التمرين مدة ربع ساعة مرتين كل يوم صباحاً ومساء.. على أن أنسب وقت لذلك حين عودتك إلى البيت وأنت مرهق ومنهك من العمل خلال ساعات النهار.

* وهناك التمرينات التي تكسب الأصابع مرونتها .. إن أفضل تمرين لمرونة الأصابع ونضارتها هو أن تتناول أصابع إحدى يديك باليد الأخرى وتحنيها إلى الخلف برفق أي جهة ظاهر اليد. ولكن الرفق في هذا التمرين ضروري، فلا ينبغي أن تؤلم مفاصل أصابعك. بل يكفي أن تحني الأصابع إلى أن تبدأ في الشعور بالألم.. ثم تطويها، وتكرر هذه العملية بضع مرات كل يوم كي يجري الدم بنشاط في جميع مفاصل الأصابع.

* أما المعصم فيكفي لتمرينه أن تضم قبضتك وتبسطها بهمة، بحيث تنشر أصابعك متباعدة عند بسط راحتك تماماً.

إن العزف على البيانو، أو ما يعوض عنه، تمرين كاف لمفاصل الأصابع والمعصم، وركوب الدراجة، وما يحل محله من رياضة المشي خير تمرين لمفاصل الركبتين والقدمين.

أحذر وتجنب : !

وهـناك أخطاء شائعة تسبب في إلحاق الأذى بالجسم وتنتج عن عدم الدراية بالأسلوب الصحيح في الوقوف والجلوس والانحناء والتقاط أي شيء.

فكلنا نقف ومع ذلك قد لا نعتدل أثناء الوقوف فيتقوس جسمنا ويهدد بالانحناء مـع أن الجـسم يـبدو مـستقيماً عـند استقامة اتجاه الكتفين إلى الخلف قليلاً واسـترخاءها كمـا يحسن أن تكون القدمان منفرجتين قليلاً أثناء الوقوف حتى يتوزع الجسم على كليهما بالتساوي ويتحقق ذلك ببساطة لو تصورت أن خيوطاً تشد صدرك ورأسك إلى أعلى واستسلمت لها مع استرخاء الكتفين.

وينبغـي المحافظـة على الظهر مستقيماً دائماً وعدم انحنائه مطلقاً حتى ولو تطلـب الأمر التقاط شيء من الأرض. كما أن الجلوس في وضع خاطئ، يؤثر بـلا شك على سلامة هذه الغضاريف بين الفقرات وعلى نمو الفقرات ذاتها ثم علـى الأربطـة، وتنتج عن ذلك أمراض مثل الانزلاق الغضروفي. وتشوهات العمود الفقري من تحدب وانحناءات جانبية. فالجلوس مثلاً والجسم مترهل يجعل العمود الفقري محدباً إلى الخلف في المنطقة القطنية.

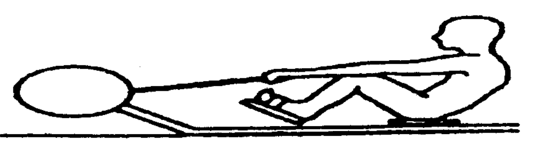
فيـصبح الغـضروف بـين الفقرات مضغوطاً إلى الخلف وينزلق في القناة الـشوكية.. فيـضغط بدوره على الكردوس المسئول عن نمو الفقرات بطريقة خاطئة من الأمام، فينتج عن هذا سوء نمو الفقرات وعندئذ إما أن يتشوه العمود الفقري، فيصاب الشخص بتحدب في الظهر أو بتشوه في أحد الكتفين إذ يصبح أقل في الارتفاع عن الآخر.

ثبت علمياً أن الكرسي المريح للإنسان ليس الذي يكون طرياً ناعماً، وإنما هو باختصار الكرسي الذي يشجع الجسم على الجلوس في وضع صحي معتدل دون أي انثناء أو ضغط على العضلات ...

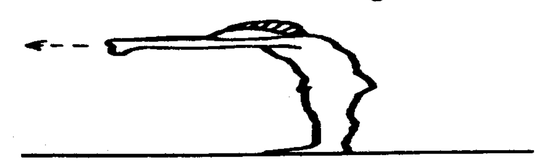
تمارين عامة على ممارسة الرياضة

التمرين الأول:

١- مد الذراعين بسرعة عالية لمدة دقيقتين ثم بسرعة متوسطة لمدة ثلاث دقائق - إيصال سرعة النبض إلى ١٢٠ - ١٣٢ .



٢- مد الذراعين مع تشبيك الأصابع.. مع انحناء الرأس إلى أسفل ببطء.. تكرر ذلك بعدد أربع مرات.



٣- مد الساق والانحناء عليه ببطء .. مع تكرار ذلك أربع مرات.



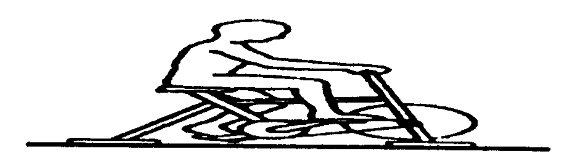
٤- الانحناء إلى الأمام وإلى الخلف بهدوء، وتكرار ذلك عشرون مرة.



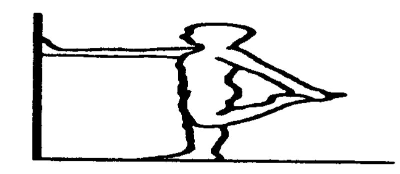
٥- كرر الحركة عشرون مرة.



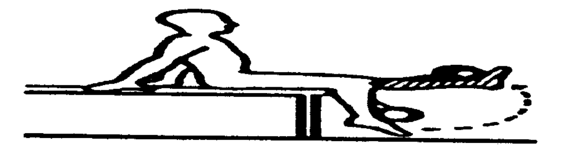
٦- تحريك الأرجل ببطء مدة دقيقة ثم بمعدل متوسط مدة ٨ دقائق لتصل نبضات القلب إلى ١٤٤ – ١٥٦.



٧- تكـرار الحـركة في كل رجل أربع مرات.. مع ملاحظة أن تكون الركبة المنحنية خلف الركبة المستقيمة.



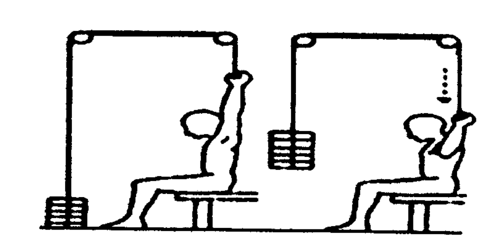
٨- أن يكـون وزن الأداة ٤٠ رطـلاً.. تكرار الحركة في كل رجل ١٠ مرات.



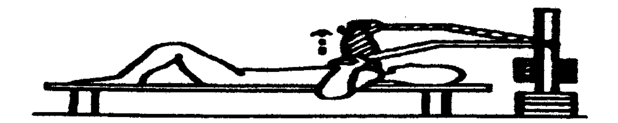
٩- الوزن ٣٠ رطلاً.. تكرر ١٠ مرات في كل رجل.



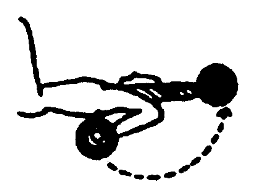
١٠- الوزن ٦٠ رطلاً تكرر ١٠ مرات في كل يد.



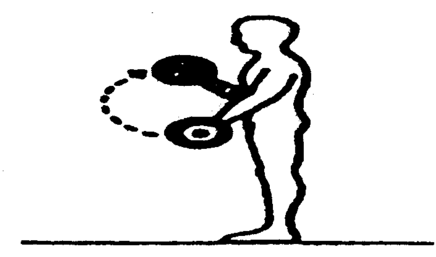
١١- الوزن ٨٠ رطلاً تكرر ١٠ مرات في كل يد.



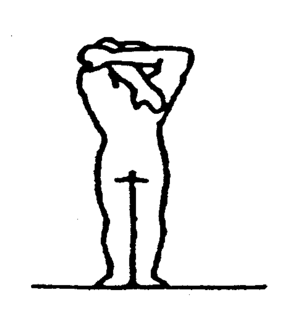
١٢- الوزن ٢٠ رطلاً تكرر ١٠ مرات في كل يد.



١٣- ثني المرافق ليكون في اتجاه الكتف واستخدام اليد الأخرى لجذبه نحو الراس، تكرر ٤ مرات في كل ذراع.



١٤- تكرر أربع مرات ببطء.

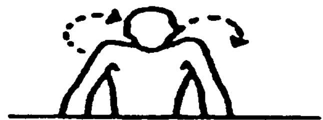


التمرين الثاني:

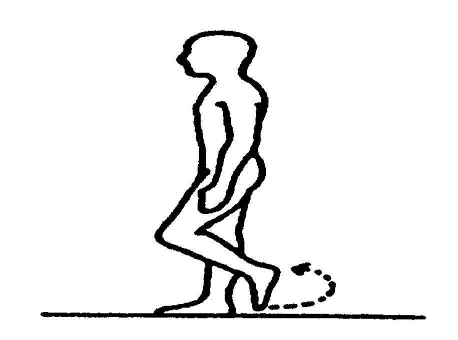
١- تكرر ١٠ مرات في كل اتجاه.



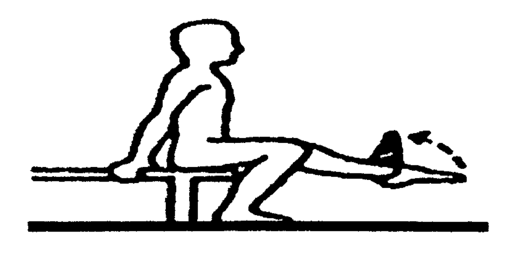
٢- يمكــن عملهــا مع مد الرجلين تحت المقعد أمامك تكرر ١٠ مرات ببطء.



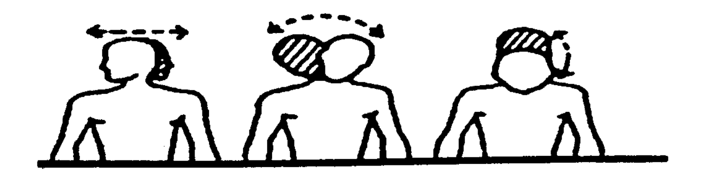
٣- تــستعمل لتقلــيل تــورم القــادم والكاحل.. ويمكن ممارستها أثناء الجلوس.. مد وجذب الرجل بانتظام. تكرر ٢٠ مرة في كل رجل.



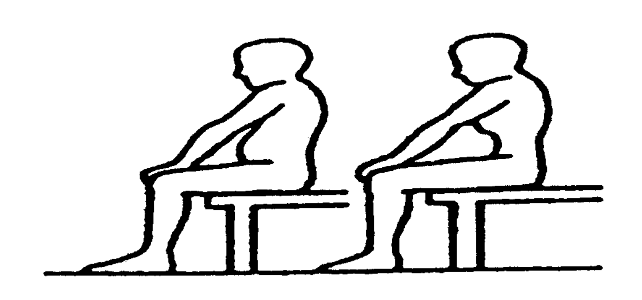
٤- تكرر ٣ مرات في كل اتجاه ببطء.



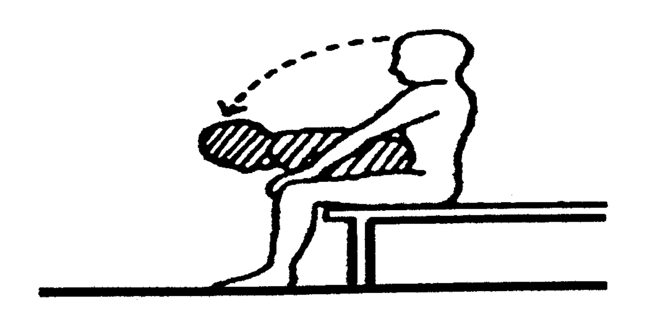
٥- لتخفـيف حـالات الانتفاخ بعد فترة عمل طويلة، أخذ نفس عند شد عضلات البطن ثم إطلاق نفس عند الارتخاء لعضلات البطن أضغط بكفك على ركبتك مما يزيد من شد عضلات البطن.. كرر ذلك أربع مرات.



٦- خذ نفساً ببطء أثناء انحنائك إلى الأمام، كرر ذلك ٤ مرات.

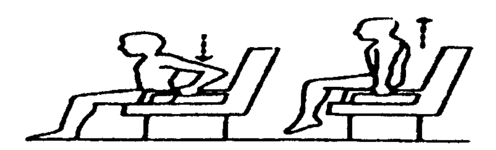


٧- تمرين فوق مقعد المكتب.. كرر ذلك ١٠ مرات.



التمرين الثالث:

١- كرر ذلك ٢٠ مرة لكل رجل.



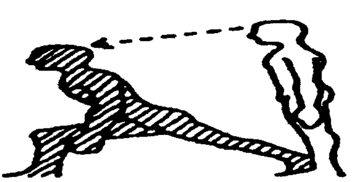
٢- كرر ذلك ٢٠ مرة ولا تحني الركبتين لأكثر من ٩٠ دقيقة.



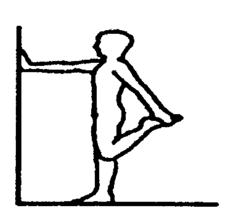
٣- ٢٠ اندفاعه إلى الأمام بكل رجل.



٤- أربـــع مرات لكل رجل وببطء مع إبقاء الركبة المنحنية خلف الركبة المستقيمة.



٥- كرر ذلك ٢٠ مرة.



٦- ابدأ بالاستلقاء على ظهرك مع مد الذراعين فوق رأسك مع ثني إحدى الـــركبتين ومـــد الأخرى.. ثم النهوض والعودة إلى الاستلقاء محاولاً لمس القدم المستقيم بيدك.. كرر ذلك ١٢ مرة.



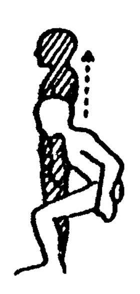
٧- ضـــع كفيك على حافة كرسي أو سرير وقدميك على الأرض وحاول وضـــع رجلـــيك في شكل مستقيم على أن تكون الأوراك مسترخيه.. احن جسمك حتى الرفق ٩٠ وكرر ٢٠ مرة.



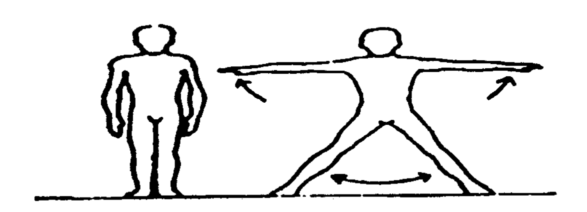
٨- لا تحن الركبتين أكثر من ٩٠.. كرر ١٠ مرات للقدمين.



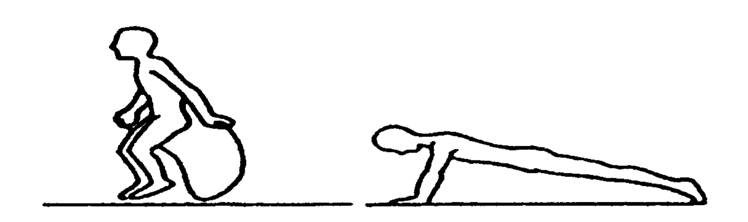
٩- كرر ذلك ٢٠ مرة.



١٠- مـــن ٣- ٥ دقائق.. ويمكن تنفيذها بدون حبل على ألا تزيد نبضات القلب على ١٥٠ في الدقيقة.



١١- لصحة الجسم عموماً.. كرر ذلك ١٥ مرة.



عبر عما بداخلك

إن افـــتقاد أي شخص للقدرة على التعبير الصحيح عما بداخله تؤدي بلا شك إلـــى المعاناة النفسية وإلى حدوث نوع من الكبت أو التوتر بداخله، فكما يقولون اللـــسان مفتاح القلب، وما أكثر ما يحمل القلب من هموم ومتاعب، وما أكثر ما تتعـــرض لـــه النفس من معاناة.. ومن أكثر وسائل تفريج الكرب والتخفيف من المعانـــاة هـــو الحديث عما يؤلم الإنسان ويثقل عليه، ولا يكفي مجرد الكلام بل لابد من القدرة على التعبير الصحيح واختيار الوقت المناسب والشخص المناسب لذلك.

ومـــا أكثـــر أنواع القلق وغيره من المتاعب النفسية التي تنشأ عن عدم قدرة الإنـــسان على البوح بما يثقل عليه، ومع تعود الإنسان على كتمان آلامه يتولد لديه المزيد من المشاكل النفسية أو العقد النفسية المزمنة والتي يصعب علاجها، وهـــي تجعل الإنسان يغرق في آلامه ويزداد ابتعاداً عن المجتمع وانطواءً على ذاته.

ومن أجل اكتساب هذه القدرة الهامة – أو صقلها إذا كانت لديك – نقدم فيما يلـــي.. هـــذا الاختبار الذي سوف يساعدك كثيراً على اكتشاف مدى توافر هذه الخاصـــية الهامة فيك، ويقدم إليك الخطوات العملية لكي تكتسب القدرة على أن تعبر عما بداخلك في مختلف الظروف.

اختبار

القدرة على التعبير عما بداخلك

١- عندما تتعرض للانفعالات الشديدة فما هو رد فعلك غالباً؟

أ- تشعر بالخوف والفزع والضعف.

ب- يكـــون أول رد فعـــل لديك المبادرة بالصراخ وإطلاق سيل من الأقوال.

ج- إنك لا تشعر بالانفعالات الشديدة إلا في حالات نادرة للغاية.

٢- إذا ذهبت لزيارة أحد متاحف الفنون بصحبة صديق وحدث أن أعجبتك إحدى اللوحات فماذا يكون رد فعلك غالباً؟

أ- أتحدث مع صديقي عن اللوحة.

ب- أفضل الصمت دائماً.

ج- أسأل صديقي عما إذا كان يعرف صاحب اللوحة.

٣- إذا حدث وكان عليك أن تلقي خطبة عامة أمام جمع من الناس، فما هو السلوك الذي تتصرف به غالباً؟

أ- تقـــف أمام المرآة، وتتأمل نفسك وأنت تلقي الخطبة على مسامع الآخرين.

ب- تدقق كثيراً في كتابة الخطبة فأنت لا تستطيع إلقاءها شفاهة.

ج- لا تنشغل كثيراً لأنك تعرف جيداً ماذا تريد أن تقوله دون كتابة.

٤- إذا كـــنت تريد الحصول على بعض الزيادة في مرتبك فما هو الأسلوب الذي تتصرف به تجاه صاحب العمل؟

أ- تنتهز أول فرصة لكي تذهب إليه وتعرض عليه الأمر.

ب- تكتب إليه طلبك.

ج- لا تفعل شيئاً حتى يبادر هو باقتراح زيادة مرتبك.

٥- إذا كنت ترأس مجموعة من الأشخاص وكان عليك أن تلقي عليهم تعليمات بخصوص العمل فما هو رد فعلهم تجاهك؟

أ- ينفذون التعليمات التي أقدمها لهم بصورة واضحة تماماً.

ب- البعض ينفذ التعليمات وقليل منهم يقول أنها غير واضحة.

ج- إنهم يطلبون المزيد من الإيضاح دائماً.

٦- إذا كان عليك أن تكتب مذكرة أو تقريراً بخصوص العمل أو بعد رحلة تدريبية، فهل تكتبها بسهولة أم تضطر إلى إعادة المحاولة عدة مرات؟.

أ- يمكنني الكتابة بسهولة ويسر وغالباً ما تكون المحاولة الأولى هي المحاولة النهائية.

ب- لابد من كتابتها مرة واحدة أولاً ثم إعادتها بصورة منظمة.

ج- إنني اضطر إلى القيام بالمحاولة عدة مرات حتى أصل إلى النتيجة المرجوة.

٧- إذا جلست إلى أحد أفراد أسرتك أو إلى أحد أصدقائك وهو مريض وطلب منك أن تطالع له صحيفة أو كتاباً.. فماذا يكون رد فعله غالباً؟

أ- إنه يطلب مني أن أتوقف عن القراءة بعد دقائق معدودة.

ب- يظل منصتاً إلي بكل حواسه طوال الوقت.

ج- إنني لا أستطيع أن اقرأ على مسامع أي شخص وأحاول الهروب من هذه المهمة الثقيلة.

٨- عندما تسافر إلى أحد البلاد التي تجهل لغة أهلها، فما هي الطريقة التي تعتمد إليها غالباً لكي تتفاهم مع الناس؟

أ- لغة الإشارة.. إنها أسهل اللغات.

ب- تعمل على تعلم بعض الكلمات الأساسية بسرعة حتى لا تقع في هذا المأزق الحرج.

ج- تبادر إلى طلب المساعدة من أحد المواطنين.

٩- من الناس من يستغرق وقتاً طويلاً من أجل أن يعبر عن مشاعره تجاه أمر من الأمور، ومنهم من يستعمل إشارة بسيطة.. فما رأيك في ذلك؟

أ- أعتقد أن الإشارة البسيطة تعبر بصورة أكثر بلاغة عن الكلام الكثير غالباً.

ب- ربما كان التعبير بإشارة بسيطة هو الأفضل في بعض الأحيان.

ج- من الضروري أن يحاول المرء التعبير عما بداخله عن طريق الحديث، أما التعبير بالإشارة فلا يفي بالمطلوب دائماً.

١٠- في خلال رحلتك الطويلة مع شريك حياتك من الجنس الآخر هل أنت غالباً ما تحدثه عن حبك له، وتحاول دائماً أن تعبر له عن حقيقة مشاعرك؟

أ- نعم إنني أفعل ذلك دائماً.

ب- كلا.. لا أظنني أستطيع أن أفعل ذلك إلا في أضيق الحدود.

ج- كلا.. لا أظنني فعلت ذلك أبداً.

١١- إذا طلب منك طفلك أو أي طفل أن تغني له إحدى الأغنيات بصوتك، فماذا يكون رد فعلك غالباً؟

أ- ألجأ إلى جهاز الكاسيت حتى أسمعه ما يحب.

ب- تغني له ما يريد بصوتك محاولاً أن تفعل ذلك بطريقة صحيحة

ج- تفعل ذلك بدون تردد وبصورة طبيعية.

١٢- إذا ما اتهمك البعض اتهامات ظالمة، فماذا تفعل؟

أ- يصيبك الاضطراب الشديد وتلزم الصمت غالباً

ب- تدافع عن نفسك بقوة ولين وثقة.

ج- تأخذ الحماسة للدفاع عن نفسك ولكن بعد مرور فترة طويلة.

وبعـد أن انتهـيت من الإجابة على الأسئلة السابقة عليك بتسجيل إجاباتك على لوحة النتائج.

مفتاح الحل

رقم السؤال	المجموعة		
	١	٢	٣
١	ب	أ	ج
٢	أ	ج	ب
٣	ج	أ	ب
٤	ب	أ	ج
٥	أ	ب	ج
٦	أ	ب	ج
٧	ب	ج	أ
٨	ب	أ	ج
٩	أ	ب	ج
١٠	أ	ب	ج
١١	ج	ب	أ
١٢	ب	ج	أ
المجموع			

تحليل النتائج:

١- إذا كانت معظم إجاباتك تقع في العمود الأول:

فأنـــت فـــي هذه الحالة شخص مثالي من حيث القدرة على التعبير بطريقة صحيحة عما بداخلك من مشاعر أو متاعب أو أفكار، ويظهر بوضوح مدى حبك للآخرين ورغبتك القوية أن يشاركوك تلك المشاعر والأفكار، ويضاف إلـــى ذلـــك أنـــك دائماً ما تهتم بالآخرين وتحبهم بصدق ومن المؤكد أنهم يـــضمرون لـــك مثل هذا الحب، فالإنسان بصفة عامة يحب من يسأل عنه ويهتم بمشاعره ومشاكله..

أما إذا لم تتح الفرصة لكي تعبر عما بداخلك فأنك تصاب بالخيبة والإحباط، وهـــذا مـــن أهم عيوبك، ويعيبك أيضاً أنك تولي الآخرين ثقتك دائماً بدون الحرص اللازم، وهذا قد يجعلك تندم أحياناً، ولكن بصفة عامة فأنت إنسان واثق.. ناجح.. قوي الشخصية لا تعاني من القلق الناتج عن كبت المشاعر والمعانـــاة بـــداخلك وهو بالتأكيد أخطر أنواع القلق، إنه شيء رائع حقاً ألا تحمل نفسك فوق طاقتها، وأن تشرك الآخرين معك في التفكير في المشاكل الـــصعبة، ولو علم الآخرون مما يعانون من المتاعب النفسية مدى ما تحققه من راحة وسعادة كبيرة عندما تبوح بمشاكلك لفعلوا مثل ذلك على الفور.

٢- إذا كنت ضمن أعضاء الفئة الثانية:

رغـــم قدراتك الجيدة عن التعبير عما بداخلك إلا أنك لا تستغل هذه القدرات جـــيداً ولا تحقـــق النجاح العلمي أو الاجتماعي بواسطتها مثل الفئة الأولى، ويرجع ذلك إلى أنك شديد التأثر بنوعية الأشخاص الذين تتعامل معهم.. فإذا كنت متآلفاً معهم فإنك تستطيع التعبير عما بداخلك بحرية، أما إذا كان هناك نفور بينك وبينهم فإنك تلزم الصمت ولا تستطيع أن تتحدث بطريقة واضحة مما يفقدك عنصراً هاماً من عناصر التأثير على الآخرين.

ولا يعيبك الخجل بقدر ما يعيبك وجود بعض التردد في أسلوبك مما يحرمك من العديد من المزايا مثل الظهور بمظهر الواثق المتمكن أمام الآخرين.

وأيضاً من الأسباب الهامة التي تجلب لك القلق إنك لا تبادر بإظهار مشاعرك في ذات اللحظة بل تؤخر ذلك قليلاً مما يسبب لك بعض الإزعاج.

٣- إذا كانت معظم إجابتك في العمود الثالث:

من الواضح تماماً أنك خجول للغاية، لا تحب أن تطلع الآخرين عما بداخلك وتفضل الاحتفاظ به لذاتك، لا تشعر بالحاجة إلى الآخرين نظراً لخجلك وخشيتك من أن يسئ البعض فهمك، وأنت بالتأكيد أكثر الأشخاص عرضه للقلق نظراً لميولك الشديدة للانطواء وكبت مشاعرك.

إن طريقتك السلبية في التعامل مع الأمور لن تجلب لك إلا المزيد من الإحباط، فعليك أن تعمل بقوة على قهر الخجل الذي يحرمك الكثير مما حولك من تمتع ومباهج كفيلة بطرد كل متاعبك النفسية، وستدهش كثيراً للتحول الكبير الذي سوف يطرأ على شخصيتك عندما تنجح في التغلب على الخجل والنجاح في التعبير بصراحة عما يجول بنفسك.

اكتسب القدرة على التفاعل مع الآخرين

مــن أهــم عوامل النجاح في الحياة هو قدرتك على التصرف في الظروف المخــتلفة. وبقــدر ما تكون لديك تلك الموهبة.. وهي موهبة حسن التصرف - بقــدر ما يكون نجاحك في الحياة، فأنت تعلم جيداً أن الحياة ما هي إلا مجموعة من المواقف والحوادث المتصلة والتي تؤلف فيما بينها كتاب حياتك ولذلك فأنت في حاجة إلى اكتشاف مدى وجود هذه القدرة لديك، حتى يمكنك تنميتها إذا كنت مقــصراً فــيها، فهي حقاً من أهم مفاتيح النجاح والسعادة، فعلى سبيل المثال قد تواجهك مواقف لا تحتاج إلى وقت للتفكير - مثلاً مرض أحد الأبناء - بقدر ما تحــتاج إلى سرعة في العمل والتصرف، والعكس صحيح، ومن خلال الاختبار التالي تتمكن من معرفة حقيقة قدراتك على التصرف:

اختبار
القدرة على التفاعل مع الآخرين

١ - حينما تكون بصدد اتخاذ أحد القرارات الهامة هل؟

أ- تفعل ذلك بسهولة دون تردد.

ب- تعمد إلى الحصول على نصيحة الآخرين.

ج- تتهرب من اتخاذ تلك القرارات.

٢ - إذا ما واجهتك حالة طارئة فهل:

أ- يسيطر عليك الشعور بأنك مرهق.

ب- تستطيع مواجهة المواقف والتحكم في الأمور.

ج- تدرس كل الاحتمالات جيداً قبل اتخاذ عمل ما.

٣- حيـــنما تكـــون فـــي موقف يتعين عليك فيه القيام بالفصل في إحدى المسائل الشائكة أو إصدار الحكم فـ يأمر من الأمور فهل:

أ- أنت لا تهتم بهذه المسائل.

ب- تفعل ذلك على خير وجه ولكن دون أن تشعر بالسعادة لذلك.

ج- تشعر بالسعادة بعد ذلك.

٤ - هل أنت في حياتك اليومية:

أ- تحب أن تكون حياتك خليطاً من الأحداث (الروتينية) والحوادث غير المتوقعة.

ب- لا تحب أن يعكر أي شيء صفو حياتك.

ج- تفضل دائماً الحوادث والأمور غير المتوقعة.

٥- من خلال سماعة لأراء الآخرين فيك، فأغلب تلك الآراء تقول أنك:

أ- شخص متسلط.

ب- أحياناً تكون متسلطاً.

ج- لا تتمتع بتأثير كبير.

٦- حيـــنما تؤدي عملاً تحبه ويميل إليه قلبك، أو تمارس إحدى الهوايات المفضلة فهل:

أ- تكون مرحاً في هذه الأثناء.

ب- تشعر ببعض القلق.

ج- تؤدي هذا العمل بكل دقة.

٧- إذا ما كان عليك القيام بعمل محدد فهل:

أ- تجد صعوبة في إنجاز هذا العمل.

ب- تنجز العمل لأن عليك أن تؤديه.

ج- تقوم بالعمل بطريقة لا تنم عن الضيق أو القلق.

٨- حينما يتطلب عملك أن تقوم بالإشراف على فريق يعمل تحت إشرافك فهل:

أ- تشعر بالضيق والنفور من ذلك.

ب- تشعر بالراحة السرور وذلك بقدر ما تكون علاقاتك مع أعضاء الفريق.

ج- غالباً ما تجد صعوبة في العمل مع فريق.

٩- في نظرك فإن الرجل النشيط هو:

أ- من لديه قدرة السيطرة على نفسه؟

ب- من لديه قدرة التأثير والإنجاز؟

ج- من يمتلك القدرة على النشاط والحركة الدائبة؟

١٠-حينما تكون بصدد القيام بعمل ما ثم يحدث ما يجعلك تتوقف عن العمل، فهل؟

أ- لا يمكنك احتمال ذلك.

ب- تتعامل مع الأمر بحكمة.

ج- تتجاوز عما حدث لتواصل عملك بصورة أفضل.

مفتاح الحل

رقم السؤال	١	٢	٣
١	أ	ب	ج
٢	ب	ج	أ
٣	ج	ب	أ
٤	ج	ب	أ
٥	أ	ب	ج
٦	أ	ج	ب
٧	ج	ب	أ
٨	أ	ب	ج
٩	ب	ج	أ
١٠	ج	ب	أ
المجموع			

تحليل النتائج:

وبعد أن تنتهي من وضع إجاباتك على الجدول السابق هيا بنا نقوم باستقراء النتائج من واقع الجدول السابق.

المجموعة الأولى:

وينتمي إليها من حصل على أكثر الإجابات في العمود الأول.

إذا كنت ضمن أفراد المجموعة فأنت شخص موهوب، لديك القدرة على التصرف في مختلف المواقف، بل أن تعرضك للمواقف الصعبة والمصاعب الجديدة، لا يزيدك إلا عزماً وقوة ويفجر مواهبك الكامنة في حسن التصرف والتعامل مع تلك المواقف بما تستحقه، وفي الأغلب أنت إنسان ناجح في حياتك

العملـــي (على الأقل)، تعشق العمل ولا تتوقف بعد أن تحقق النجاح، فالعمل هو أهـــم مـــا في حياتك، وكلما حققت المزيد من النجاح كلما وجدت أمامك أعمالاً كثيرة ينبغي عليك إنجازها، ولعل من أفضل مميزاتك أنك لا تهتز لدى مواجهة أيـــة مـــصاعب طارئة ولا تتردد في اتخاذ أخطر القرارات كما أنك لا تعرف أنصاف الحلول، بل تحسن إنجاز أعمالك ومهامك بصورة طيبة.

ولكن من أبرز عيوبك أنك تصاب بالإحباط والقلق وتنتابك الوساوس السوداء عـــندما تصادف في حياتك فترات ركود أو توقف عن العمل، وإذا تركت نفسك نهـــبة لهـــذه الوساوس فإنك تفقد الكثير مما حققته من نجاحات، فعليك أن تحذر جـــيداً من الانسياق وراء هذه الوساوس ولتعلم أن تلك الفترات من الركود هي شيء طبيعي لا ينبغي أن يسبب لك أي قلق أو ضيق.

المجموعة الثانية:

إذا كانت معظم إجاباتك تقع في العمود الثاني فإنك تنتمي إلى هذه الفئة وهنا فأنـــت لديك قدرة متوسطة على التصرف حيث ينقصك الكثير من عوامل حسن التصرف فأنت تولي اهتماماً زائداً لنوعية الأشخاص الذين يعملون معك، إذا لم يكونوا متوافقين معك فإنك لا تستطيع العمل بكفاءة، كما أنك لا تملك القدرة على التصرف السريع بل

تمـــيل إلـــى كـــسب مزيد من الوقت للتأمل والدراسة، وقد لا يكون ذلك هو التصرف الأمثل، أي أن هناك العديد من العوامل الشخصية والنفسية بداخلك قد تفـــسد علـــيك الـــنجاح وتعيق انطلاقك إلى حد ما، ومن الطبيعي أنه إذا كانت الظـــروف فـــي صالحك فإنك تنطلق وتحقق النجاح المنشود، أي أنك تملك حقاً وســـائل الـــنجاح والـــتفوق، وعلـــيك أن تهمل قليلاً تلك العوامل التي تحد من انطلاقك، ولا تدعها تقف في سبيلك.

المجموعة الثالثة:

لقد جاءت معظم إجاباتك في العمود الثالث

وهنا فإن طاقتك على التصرف ضعيفة، ولا تقوم بتوظيف قدراتك وطاقاتك بصورة مناسبة، ومن الواضح أنك تخشى تحمل المسئولية ولذلك فإنك لا تقبل على أداء عمل من الأعمال ما لم يكن مضموناً خالياً من أي أنواع المخاطرة، وإذا ما واجهتك مواقف صعبة فإنك تقف عاجزاً أمامها مسلوب الإرادة، ويمكن القول أن قدراتك ضعيفة على مواصلة عملك والتغلب على ما يوجهك من صعوبات خلاله، كما أنك تفتقد كثيراً إلى روح الجماعة والعمل في فريق، وإذا ما ألقيت على عاتقك مسئولية ما فإنك تظل مهموماً كثيراً متوتراً.

وأنت في هذه الحالة تحتاج إلى اكتساب المزيد من القدرات على العمل والإنجاز، وتبين منهج شامل للنجاح ومواجهة كافة المواقف والتعامل مع مختلف الظروف، وسوف تجد ضالتك في هذا الكتاب من اختبارات وتمارين عملية لتنمية قدراتك، ومساعدتك في التخلص من عادتك السيئة التي درجت عليها منذ زمن بعيد ولم تحاول التوقف أمامها.

تعلم أن تكون متوازناً

أن ترويض عقولنا على أن ترضى بأسوأ النتائج، فإن ذلك لن يتأتى إلا بمعرفة الإنسان بحقيقة قدراته ومدى إمكانية السيطرة على أفكاره وتوجيهها الوجهة الصحيحة، كما أن تطلع الإنسان دائماً إلى أهداف صعبة المنال هو من أوجه القصور الشديدة في التفكير وغالباً ما ينتهي هذا النوع من التطلعات إلى الفشل والإحباط.. ونقدم إليك فيما يلي هذا الاختبار والذي يكشف مدى قدرتك على التوازن حتى في أصعب المواقف وأخطرها.

اختبار

القدرة على التوازن

أولاً: التوازن الجسدي

١- مـــن أجل معرفة قدراتك على تحقيق التوازن الجسدي عليك أن تقف علـــى قـــدم واحـــدة والنظـــر إلى ساعتك.. هل استطعت أن تحتفظ بوضعك لمدة:

أ- ٣٠ ثانية.

ب- من ٢٠ إلى ٣٠ ثانية.

ج- أقل من ١٠ ثوان.

د- احتفظت به طويلاً.

٢- إن حـــصول المـــرء علـــى قدر من الراحة لهو من أهم العوامل التي تجنبه المتاعب الجسدية والنفسية فهل تنام:

أ- نوماً متقطعاً غير منتظم.

ب- بين ٦ساعات و ٧ ساعات يومياً.

ج- بين ٣ ساعات و ١١ ساعة وذلك حسب الأحوال.

د- ٨ ساعات مستمرة يومياً.

٣- عـــندما تقـــف فـــي شرفة مرتفعة ارتفاعاً كبيراً كأن تكون في الدور العشرين مثلاً.. فما هو الشعور الغالب عليك.

أ- الأمان وعدم الاكتراث.

ب- قليل من الخوف والتوتر.

ج- بالنفور والضيق.

د- بأن الفراغ يجذبك إليه.

٤- إن الـــتوازن الجسدي هو من أهم أنواع التوازن وأكثرها إثارة للقلق، فما هو وزنك دائماً؟

أ- ثابت لا يتغير.

ب- يتغير تبعاً لكميات الغذاء التي تناولتها.

ج- أنت تميل كثيراً إلى النحافة (أو السمنة).

د- إن وزني عرضه دائماً للزيادة والنقصان.

٥- وهذه المعادلة لتحديد التوازن عن طريق ارتباط طول الشخص بوزنه وحجم قبضة يده وذلك للوصول إلى الوزن المثالي، وهذه المعادلة:

و $\frac{\text{ط} - ١٠٠ + ١٤}{٢}$ و (ط) هـــي الطـــول، و (و) الـــوزن، (أ) استدارة قبضه اليد فمثلاً كان طولك ١٧٠سم، واستدارة قبضة يدك ١٦ سنتيمتراً، فإن $\frac{١٧٠ - ١٠٠ + ٤ \times ١٦}{٢}$ = ٦٧ كيلو جرام

والآن بعـــد أن طبقت هذه المعادلة على نفسك فهل الفرق بين وزنك الحقيقي ووزنك النموذجي الذي حصلت عليه من المعادلة هو

أ- في حدود ± كيلو جرام واحد.

ب- في حدود ± ١٠ كيلو جرام.

ج- في حدود ± ٥ كيلو جرام.

د- في حدود ± ١٥ كيلو جرام.

٦- عـــندما تفكـــر في الطعام بصفة عامة، ما هو الانطباع الذي يسيطر عليك غالباً؟

أ- أن تهفو نفسك إليه وتشعر بالرغبة الملحة فيه

ب- الشعور بالغثيان والاشمئزاز.

ج- الشعور بالرضا والسرور إلى حد ما.

د- شعور متضارب بتأرجح بين الرغبة الشديدة وبين الاشمئزاز.

٧- كثير من الناس يعمدون إلى تناول بعض المشروبات أو المكيفات حتى تهيئ لهم – حسب اعتقادهم – جواً من السرور.. فما رأيك في هذه العادة؟

أ- يمكنني قبول ذلك بدون تحفظات.

ب- إنها ليست سيئة إذا كان هناك تحفظ في تناول هذه الأشياء.

ج- بلا شك إنها عادة سيئة للغاية ولا يمكنني القبول بذلك.

د- لا أعتقد أنه يضير الإنسان حتى الحصول على المتعة بدون حساب.

٨- من أكثر الأشياء الضارة بالصحة والتي انتشرت في العصر الحديث التدخين، فهل أنت من المدخنين، وكم سيجارة تدخن يومياً؟

أ- أقل من ١٥ سيجارة يومياً.

ب- إنني أمقت التدخين ولا أحب رائحة الدخان.

ج- إنني أدخن بلا حساب.

د- ربما علبة كاملة وربما أكثر من ذلك.. وقد أتوقف عن التدخين لبعض الوقت.

٩- هل تعتمد كثيراً على المنبهات كالشاي والقهوة لكي تساعدك على التركيز في عملك وتنشيط عقلك؟

أ- كلا.. فإنني أرفض تماماً كل أنواع المنبهات ولا أريد الوقوع في حبائلها.

ب- قد أتناول فنجاناً واحداً من القهوة أو اثنين على الأكثر يومياً.

ج- إنني أحتاج دائماً إلى الشاي والقهوة.

د- إنني أتناول عدداً كبيراً من فناجين القهوة والشاي طوال اليوم.. فلا يمكنني العمل بدونها أبداً.

١٠- هل تتناول الأدوية والعقاقير الطبية بصفة دائمة وفي كل الظروف:

أ- كــلا.. فإننــي أتجنبها تماماً وأفضل التداوي بالأعشاب الطبيعية فهي أكثر فائدة.

ب- لا أتــناولها إلا في الحالات الخطيرة وذلك بشرط أن تكون بناء على مشورة الطبيب.

ج- نعم.. إنني أتناول العقاقير بصفة دائمة بل وأكثر من الآخرين.

د- نعم إنني أتناولها دائماً.

١١- مــن أهــم مقومات النشاط الذهني والبدني والمحافظة على الرشاقة والقــوام الجميل ممارسة الإنسان لبعض التمرينات الرياضية.. فهل تزاول هذه التمرينات؟

أ- للأسف .. لا أمارسها على الإطلاق.

ب- فــي بعــض الأحيان قد أمارسها وإذا حدث ذلك يكون بصورة مكثفة.

ج- أمارسها بصورة منتظمة كل يوم لمدة حوالي ١٠ دقائق صباحاً.

د- في بعض الأحيان.

١٢- هل تأوي إلى فراشك:

أ- في نفس الموعد بصفة دائمة كل ليلة.

ب- حسب مزاجك واستعدادك للنوم.

ج- في وقت متأخر للغاية لأنك تعاني من صعوبة النوم.

د- لا تنام في نفس الوقت كل ليلة.

١٣- الــشخص الرياضــي هو الذي يمارس لعبة رياضية بصفة منتظمة.. فهل يمكن أن تعتبر شخصاً رياضياً وفقاً لهذا التعريف؟

أ- نعم.. فإنني أمارس لعبة رياضية بصفة دائمة.

ب- إنني قد أمارس لعبة في أيام العطلات فقط.

ج- كلا، لا أميل أبداً إلى أي نوع من أنواع الرياضة.

د- لقد مارست عدداً من الرياضات ثم تركتها تباعاً.

١٤- من الناحية الصحية بصفة عامة.. هل أنت

أ- تتمتع بصحة قوية دائماً؟

ب- دائماً مريض متوعك؟

ج- صحتك عادية قد تشعر بالمرض والانحراف في بعض الأحيان فقط؟

د- مريض حقيقي؟

١٥- إن الاستقرار في الناحية الجنسية ينعكس بصورة مباشرة على مزاج الفرد وابتعاده عن العديد من ألوان الكبت والمعاناة النفسية.. فهل حياتك الجنسية؟

أ- تسير على ما يرام ولا تعاني من آية مشاكل.

ب- متقلبة.

ج- غير مستقرة.

د- لا أريد الإجابة عن هذا السؤال

ثانياً: التوازن النفسي:

١٦- هل بإمكانك أن تفرض على نفسك إتباع نظام معين أو القيام بمجهود معين؟

أ- نعم.. فأنا شديد الإيمان بالنظام.

ب- نعم، ولكن إذا كان ذلك النظام أو المجهود ضرورياً.

ج- كلا.. فأنني أمقت كل أنواع النظام والقيود والإرهاق.
د- في بعض الأحيان.

١٧- عندما تكون بصدد اتخاذ قرار هام ماذا تفعل؟

أ- غالباً ما أنفذ فكرة تطرأ على ذهني.. فهي غالباً الأصوب.
ب- أقضي وقتاً طويلاً في الموازنة بين مزايا وعيوب كل البدائل أمامي.
ج- يمكنني اتخاذ القرار دون صعوبة كبيرة
د- من أصعب الأشياء التي تواجهنني هي اتخاذ قرارات هامة.. وغالباً ما أفشل في هذه المهمة.

١٨- من أكثر الأشياء التي تثير أعصاب الكثيرين وتخرجهم عن شعورهم بالضوضاء.. فما شعورك غالباً نحو الضوضاء؟

أ- لا أكترث بها على الإطلاق.. ولا تمثل آية مشاكل بالنسبة لي.
ب- إنني أنزعج بشدة ولا أستطيع التركيز في عملي إذا كانت هناك ضوضاء.
ج- إنني أشعر بالحاجة الدائمة إلى وجود الضجيج من حولي.
د- لقد اعتد مرغماً على تحمل الضجيج ولكنني أستطيع تأدية علمي بصورة أفضل في جو من الهدوء.

١٩- بصفة عامة ما هو الإحساس الذي يسيطر عليك دائماً ؟

أ- الإنهاك الشديد وعدم القدرة على الإنجاز.
ب- الانفعال الدائم والثورة.. والرغبة في تحطيم كل ما حولي.
ج- الهدوء والسكينة.
د- إن إحساسي يرتبط بما أمر به من ظروف وأحداث.

٢٠- مــن أكثر الأشياء التي تبعث على قلق الإنسان الإحساس بالندم، فهل تترك هذا الإحساس يتسلل إلى نفسك؟

أ- كلا.. فماذا يجدي الندم.

ب- نعم.. للأسف أنا أعيش دائماً في آلام الماضي ولا يمكنني نسيانها بسهولة.

ج- نعم.. ولكن يقتصر ذلك على الأشياء أو الأحداث الهامة جداً.

د- نعم.. إنني أجد نفسي مرغماً على الندم دائماً.

٢١- إذا مــا واجهــك أحد بقوة واحتد عليك أو استفزك بصورة غير لائقة فماذا يكون رد فعلك؟

أ- يمكنني الاحتفاظ برباطة جأشي مهما حدث من استفزاز .

ب- لا يمكنني احتمال ذلك وأنفجر غيظاً.

ج- أحاول بكل جهدي أن أحتفظ بالهدوء وأن أحكم عقلي.

د- يصيبني الشلل ولا أعرف كيف أواجه الموقف.

٢٢- هــل تسير حياتك دائماً على نفس الوتيرة أم أن هناك بعض التغيرات فيها؟

أ- نعم.. تسير حياتي على وتيرة واحدة دائماً .

ب- كلا.. فهناك دائماً التقلبات والتغيرات.

ج- إن ذلك يتوقف على الظروف التي أمر بها.

د- دائمــاً مــا تكون هناك فترات للنشاط الكثيف تعقبها فترات من الكسل والخمول.

٢٣- قبل أن تدخل أحد الامتحانات أو تتخذ خطوة هامة يتوقف عليها مصيرك.. ما هو الشعور الذي يغلب عليك؟

أ- القلق الشديد والتوتر والانزعاج .

ب- اللامبالاة الشديدة.

ج- التأهب والتحفز للنضال

د- الهدوء واعتدال المزاج والاستعداد الطبيعي للمواجهة.

٢٤- بعض الناس لديهم القدرة على انجاز عدة أشياء في وقت واحد، فهل لديك هذه القدرة؟

أ- نعم.. إنني أشعر بالسعادة والإثارة عندما أفعل ذلك.

ب- نعم.. ولكنني لا أحبذ ذلك.

ج- كلا.. فلا يمكنني القيام إلا بعمل واحد في نفس اللحظة.

د- إذا حاولت ذلك فإنني قد أتعب وقد أؤدي كل الأعمال بطريقة رديئة جداً.

٢٥- هل يمكنك النوم بسهولة وبمجرد أن تضع رأسك على الوسادة، أم أن الأمر يستلزم منك بعض الوقت والجهد؟

أ- إنني بمجرد أن أدلف إلى الفراش أنام على الفور.

ب- تمر ساعات طويلة وأنا أتقلب في فراشي مسهداً، وقد اضطر لتناول بعض الحبوب المنومة.

ج- إن ذلك يتوقف على ما إذا كنت متعباً أم لا، وعلى ما تناولته من طعام أو شراب قبل النوم

د- لابد لي من القراءة قبل النوم.

٢٦- الـــذين يحـــبون الحياة قليلاً ما يعانون من القلق والمتاعب النفسية.. فهل أنت من هؤلاء الذين يحبون الحياة؟

أ- نعم.. إنني أحاول أن أعيش كل لحظة في حياتي كما ينبغي.

ب- إنني لا أجد ما يشدني إلى الحياة.

ج- لا أشعر بقيمة الحياة إلا عندما أعقد مقارنة بما حصلت عليه وما حصل عليه الأقل حظاً مني.

د- في بعض الأحيان أشعر بحب الحياة وفي أحيان أخرى أمقتها.

٢٧- فـــي الأســـئلة السابقة طرقنا بعض النقاط التي تمثل بعض الحساسية لديك.. فهل شعرت ببعض القلق من هذه الأسئلة؟

أ- إلى حد ما.

ب- كلا على الإطلاق.

ج- نعم.

د- في بعض الأسئلة فقط.

٢٨- هل تعتقد بأنك شخص متوازن نفسياً؟

أ- نعم.

ب- كلا.

ج- لا أعرف على وجه التحديد.

د- إنني غير متوازن على الإطلاق.

٢٩- وهـــل تعتقد أن رأي الذين يتعاملون معك أو المقربين إليك يتفق مع رأيك في هذا الصدد؟

أ- أعتقد ذلك.

ب- تقريباً.

ج- لا أعرف رأيهم.. ولا يهمني أن أعرف.

د- أعتقد أن الآخرين يضمرون لي الكره والحقد.

التوازن الاجتماعي

٣٠- هـل تعد وجودك وسط عائلتك بعد الانتهاء من عملك هو من دواعي سرورك؟

أ- نعم.

ب- يتوقف ذلك على الظروف.

ج- كلا.. أنني أميل إلى أن أبقى وحدي

د- إنني أبذل جهداً كبيراً حتى أستطيع البقاء وسط الناس.

٣١- بافتــراض أنــك متــزوج، فمن الذي يتخذ القرارات المالية.. أنت أم زوجتك؟

أ- أنا.

ب- نحرص على اتخاذها سوياً.

ج- لا يمكننا أن نتوصل إلى أي قرار.

د- ينتهي الأمر غالباً بأن يفرض أحدنا رأيه على الأخر.

٣٢- مــن أهم أسباب القلق والاكتئاب والفشل في الحياة بصفة عامة عدم شــعور المــرء بالتقدير وسط أسرته .. فهل تشعر بأنك لست محل تقدير أسرتك؟

أ- أشعر بذلك في بعض الأحيان.

ب- كلا.. على الإطلاق.

ج- أشعر بذلك غالباً.

د- لا يوجد في أسرتي أحد يفهمني أبداً.

٣٣- بصرف النظر عن كونك متزوجاً أم غير متزوج.. فهل تروق لك فكرة الزواج في حد ذاتها أم أنك لست من أنصار هذه الفكرة؟

أ- لا شك في جدوى الزواج، فالحياة بدونه مستحيلة.

ب- إنني ضد هذه الفكرة على طول الخط.

ج- يتوقف ذلك على طبيعة كل حالة.

د- أؤيد الزواج عندما يكون على أسس طيبة.

٣٤- هل تحرص على ملاعبة أولادك دائماً؟

أ- أنني أحب ذلك، ولكن المشكلة في ضيق الوقت.

ب- نعم، ويمكنني إيجاد الوقت اللازم حتى أحقق لهم بعض التوازن.

ج- لا أستطيع تحمل شقاوة الأولاد ومطالبهم المرهقة إلا لوقت قليل.

د- لا أستطيع تحمل الإرهاق الذي يلحقني من جراء اللعب معهم.

٣٥- من الناس من لا يقبل أن يكون في الصفوف الخلفية من المجتمع ولا يقبل سوى بمكان الصدارة، ومنهم من يحرص على البقاء في الظل بعيداً عن الأضواء.. فما هو موقفك؟

أ- إنني حريص دائماً على أن أكون في المقدمة.

ب- أحب الابتعاد عن الأضواء وألزم الصمت دائماً.

ج- أشارك في الأنشطة الاجتماعية وأشعر بسعادة كبيرة بذلك.

د- إذا لم أجد ما يثير اهتمامي ويشاركني مشاعري أنسحب بلا تردد.

٣٦- عندما تتعرض للوحدة لفترة قصيرة، فهل تتحملها؟

أ- نعم، يمكنني أن أتحملها بصورة حسنة.

ب- إنني أشعر بالضيق الشديد.

ج- إنني أعشق الوحدة بصورة دائمة.

د- لا أستطيع أن أتحمل الوحدة مطلقاً ولو للحظات قلائل.

٣٧- دائمـــاً مـــا يكون المرء عرضه لمقابلة أشخاص لأول مرة في محيط العمـــل أو فـــي المناســبات الاجتماعـية فما هو موقفك غالباً تجاه الأشخاص المجهولين لديك؟

أ- إنـــي أحـــب الناس كثيراً ويسعدني ويثيرني أن أكتسب كل يوم المزيد من المعارف والصداقات.

ب- يختلف الموقف باختلاف نوعيات هؤلاء الأشخاص.

ج- إنني أشعر تجاههم غالباً باللامبالاة.. فما أشد ما أضيق بهم.

د- إننـــي أشعر بعدم الراحة وإلى الانزعاج عند وجود أشخاص لا أعرفهم ولا أشاهدهم من قبل.

٣٨- من أهم العوامل التي تساعد المرء على الوصول إلى مرحلة التوازن والاستقرار هو شعوره بالرضا عن عمله.. فهل لديك هذا الشعور؟

أ- إنني أشعر بالرضا عن عملي إلى حد ما.

ب- نعم أشعر بالرضا التام عن عملي.

ج- للأسف.. إنني لا أشعر تجاه عملي إلا بالضيق والملل.

د- نعم.. وذلك إذا عقدت مقارنة بينه وبين الأعمال الأخرى.

٣٩- هل يمكنك تقدير عدد الساعات التي تعملها في اليوم؟

أ- حوالي ٨ ساعات تقريباً.

ب- إنني دائماً أعمل بلا توقف حتى أشعر بالتعب، وذلك هو الشيء الوحيد الذي يوقفني عن العمل.

ج- إنني أعمل كثيراً ولعدد كبير من الساعات.

د- لا أعتقد إنني أعمل عدداً كبير من الساعات.

٤٠- مـن أهـم حاجـات الإنسان التي يحصل عليها عن طريق العمل هو المال.. فهل ما تحصل عليه من أجر عن طريق عملك يرضيك؟ وهل تستحق هذا الأجر؟

أ- نعم.. وأعتقد أنه أجري المستحق.

ب- كلا.. إن أجري يعتبر منخفضاً إلى حد بعيد.

ج- إنه أجر معقول على كل حال.

د- إنه أكبر من درجة كفاءتي في العمل.

٤١- مـا رأيـك فـي فكـرة خيالـية مؤداها أن ينخفض عدد أيام العمل الأسبوعية ليصبح ثلاثة أيام فقط؟

أ- إنني أرفض هذه الفكرة التي ستؤدي إلى وجود المزيد من أوقات الفراغ لدي.

ب- إذا حدث ذلك فلدي الكثير الذي أفعله.

ج- ربما شعرت في بداية تطبيق هذا النظام بالفراغ وعدم الاستقرار ولكنني سوف أتأقلم بعد ذلك.

د- إن العمل لمدة ثلاثة أيام يعتبر كثيراً.

٤٢- إن الاسـترخاء فن في حد ذاته وهو وسيلة رائعة ليخلصك من التعب والإرهاق والتوتر أثناء ساعات العمل.. فل تعرف كيف تسترخي؟

أ- كلا.. لا أستطيع أن استرخي إلا في حالات نادرة.

ب- نعم.. يمكنني ذلك.

ج- كلا.. لا يمكنني ذلك على الإطلاق.

د- إننـي أسـتطيع الـبقاء بلا أي عمل لفترات طويلة.. ولكنني لا أعرف الاسترخاء أثناء العمل.

٤٣- هل يمكن تقدير متوسط عدد الكتب التي تقرأها كل سنة؟

أ- حوالي ١٠ إلى ١٥ كتاباً ولكنا كتب هامة.

ب- للأسف ليس لدي أي وقت للقراءة.

ج- إنني اقرأ كل ما يقع بين يدي.

د- أقرأ كل عام حوالي ٢٠ كتابا تقريباً.

٤٤- هل أنت معتاد على الخرج من المنزل مساء؟

أ- كلا.. على الإطلاق.

ب- نعم كل أسبوع حوالي مرة أو مرتين.

ج- إنني لا أكاد أدع يوماً لا أخرج فيه

د- إذا ما تهيأت لي الفرصة للخروج فقط.

٤٥- مـن أهـم الوسائل التي تنمي قدرات الإنسان وترفع كفاءته وتشغل أوقات فراغه هي الهوايات.. فهل تهتم بشيء سوى عملك؟

أ- نعـم.. ولكنني لا أهتم بشيء واحد فقط.. بل أهتم بأشياء تتغير باستمرار

ب- نعم.. بالتأكيد.

ج- كلا.. فلا أهتم إلا بعملي.

د- لا يمكنني الحياة بدون هوايات.

٤٦- هـل يمكـنك أن تحدد متوسط السهرات التي تقضيها كل أسبوع أمام شاشة التليفزيون؟

أ- حوالي مرتين أو ثلاثة.

ب- أنا لا أسهر مطلقاً أمام التليفزيون.

ج- لا أسهر إلا إذا كانت هناك مادة شيقة وجذابة.

د- إنني أسهر كل ليلة تقريباً أمام التليفزيون.

٤٧- هـل تحرص دائماً على المحاضرات العامة أو الحفلات الموسيقية أو تزور المعارض الفنية؟

أ- نعم.. فلا يسعني الحياة بدون هذه الأنشطة.

ب- كلا.. فلدي في منزلي كل ما أريد مشاهدته.

ج- يمكنني حضور هذه المناسبات شريطة أن تكون شيقة.

د- إن علي دائماً أن أحضر هذه المناسبات.

٤٨- هل تحرص دائماً على ممارسة نوع من الرياضات الجماعية؟

أ- إنني أعشق الرياضات الجماعية كثيراً وأحب ممارستها دائماً.

ب- إن الرياضات الجماعية وسيلة رائعة للارتباط بالآخرين.

ج- كلا.

د- إنني لا أحب الرياضات الجماعية أو العمل في ظل المجموعات.

٤٩- هل تستغل عطلات نهاية الأسبوع في البقاء خارج منزلك؟

أ- إن عطلـــة نهايـــة الأســـبوع شيء ضروري جداً.. وهي وسيلة جيدة للهروب.

ب- إننـــي لا أكره هذه العطلات.. ولكنني لا أستمتع بها وليست لدي الإمكانيات لاستغلالها جيداً.

ج- إن كثرة عملي لا تترك لي الفرصة للتفكير في هذه العطلات.

د- إنني أكره عطلة نهاية الأسبوع.

٥٠- وهل تحقق لك عطلات نهاية الأسبوع فائدة هامة؟

أ- كـــلا.. فإنني أكون في منزلي في أحسن حال ولا حاجة بي إلى العطلات.

ب- نعـــم.. فما معنى حياتي بدون هذه العطلات التي تجعلني أتحمل ضغط العمل.

ج- ما أحلى العطلات.. ولكن ليس في كل وقت.

د- إذا ما حاولت أن أستغل إحدى العطلات في الخروج مثلاً أشعر بعد ذلك بالندم.

٥١- ما هو موقفك بصفة عامه تجاه الآخرين؟

أ- دائماً قلق من ناحيتهم.

ب- إنني دائماً أسيطر عليهم وأشعر بقوتي إيذائهم.

ج- إن الاتصال بالآخرين يسعدني ويمدني بالخبرة والمتعة.

د- إنني أشعر بأن الآخرين يضيقون علي حياتي.

جدول النتائج

رقم السؤال	المجموعة				رقم السؤال	المجموعة			
	١	٢	٣	٤		١	٢	٣	٤
أولاً التوازن الجسدي									
١	د	أ	ب	ج	١٤	أ	ج	ب	د
٢	د	ب	ج	أ	١٥	أ	ب	د	ج
٣	أ	ب	ج	د	مجموع البند الأول				
٤	أ	ب	د	ج	ثانياً: التوازن النفسي ١٦	أ	ب	د	ج
٥	أ	ب	ج	د	١٧	ج	ب	أ	د
٦	ج	أ	ب	د	١٨	أ	د	ج	ب
٧	ب	ج	أ	د	١٩	ج	د	ب	أ
٨	ب	أ	ج	د	٢٠	أ	ج	د	ب
٩	ب	أ	ج	د	٢١	أ	ج	ب	د
١٠	ب	ج	أ	د	٢٢	أ	ج	د	ب
١١	ج	د	أ	ب	٢٣	د	ج	ب	أ
١٢	أ	ب	ج	د	٢٤	أ	ب	د	ج
١٣	أ	ب	د	ج	٢٥	أ	ج	د	ب

تابع جدول النتائج

رقم السؤال	المجموعة				رقم السؤال	المجموعة			
	١	٢	٣	٤		١	٢	٣	٤
٢٦	أ	ج	د	ب	٤٠	أ	ج	ب	د
٢٧	ب	أ	د	ج	٤١	ب	ج	أ	د
٢٨	أ	ج	ب	د	٤٢	ب	د	أ	ج
٢٩	أ	ب	ج	د	٤٣	أ	د	ج	ب
مجموع البند ثانياً					٤٤	ب	د	ج	أ
ثالثاً: التوازن الاجتماعي					٤٥	ب	أ	د	ج
٣٠	أ	ب	د	ج	٤٦	أ	ج	د	ب
٣١	ب	أ	د	ج	٤٧	أ	ج	ب	د
٣٢	ب	أ	ج	د	٤٨	أ	ب	ج	د
٣٣	أ	ج	د	ب	٤٩	أ	ب	ج	د
٣٤	ب	أ	ج	د	٥٠	ج	أ	ب	د
٣٥	ج	د	أ	ب	٥١	ج	د	ب	أ
٣٦	أ	ب	ج	د	مجموع البند ثالثاً				
٣٧	أ	ب	د	ج	المجموع النهائي				
٣٨	ب	د	أ	ج					
٣٩	أ	ج	ب	د					

تحليل النتائج

مـن واقـع النتائج التي حصلت عليها في الاختبار السابق هيا بنا إلى تحليل النتائج لمعرفة مدى توازن شخصيتك وعلاقة ذلك بالقلق..

المجموعة الأولى:

إذا كانت معظم إجابتك تقع في العمود الأول.

أنـت في هذه الحالة تعد نموذجاً للإنسان المتوازن تماماً من جميع الجوانب الجـسدية والنفسية والاجتماعية فلديك القدرة على التحكم في جسدك، ولا تعاني من الأرق أو صعوبة النوم، يخيم على حياتك الهدوء، وتعرف جيداً كيف تطبق النظام على حياتك وفي محيط عملك، ورغم ذلك فلديك قدرة جيدة على التعامل مع أي اضطراب أو إصلاح أي خلل يحدث من حولك، وهذه ميزة رائعة تجنبك القلق، فطبيعتك العملية تمنع القلق عنك ولا تترك لك مشاغلك وهواياتك المثمرة أي وقت للقلق.

إن قدرتك الواضحة على اتخاذ أصعب القرارات دون إرهاق كبير أو مجهود ضائع تجعلك تفوق الآخرين وتؤهلك لتبوئ مركز الصدارة الذي تستحقه بالفعل، كمـا أنك إنسان اجتماعي لا تخشى الوجود وسط الآخرين بل أن ذلك يحقق لك المـزيد من السعادة ويساعدك على مد جسور الصداقة والتعاون مع المزيد من الأشخاص.. وربما كان المدخل الوحيد للقلق لديك هو تطلعك الدائم إلى النجاح واعتلاء القمة.

المجموعة الثانية:

وهي التي تقع معظم إجابتها داخل العمود الثاني.

أنت في هذه الحالة أيضاً على درجة طيبة من التوازن الشامل وإن كان ذلك بدرجـة أقـل من المجموعة الأولى فلست متفوقاً إلى حد كبير ولكنك لا تعاني الفـشل أو الوحدة أو الاكتئاب .. لديك قدرات طيبة للغاية وإرادتك قوية بما فيه الكفاية للوصول إلى المستوى الذي تحلم به.

أما عن القلق فلديك نسبة من القلق ترجع إلى بعض عيوب شخصيتك كالتردد وعدم القدرة على التحكم في نفسك أحياناً، فلا تترك نفسك تنساق مع تيار القلق.

ولا تحـــاول أن تحمل همومك معك إلى الفراش حتى لا تنحدر وتصبح مثل الفئات التالية، ومن أبرز عيوبك عدم تحقيق الانسجام الاجتماعي بدرجة طيبة، علـــيك أن تحاول التغلب على التردد وطبيعتك المتقلبة في أحيان كثيرة فإن ذلك كفيل بالقضاء على القلق الذي ينتابك في بعض الأحيان.

المجموعة الثالثة:

حيث تقع معظم إجابتها في العمود الثالث:

إن نـــسبة التوازن لديك بصفة عامة هي أقل من المتوسط، وهو مؤشر غير طـــيب على كل المستويات الجسدية والنفسية والاجتماعية.. لأنك تميل أكثر إلى الفشل والانحدار إلى الفئة الأخيرة.. فمن الواضح أن قدراتك الجسدية في حاجة ماســـة إلـــى العـــناية بها، كما أن وزنك غير مستقر ولا يمكنك السيطرة على شـــهواتك وعلـــى طعامـــك، إنـــك لا تتقهقر ولا تهرب أمام الأخطار ولكنك لا تواجهها كما ينبغي ولا تعرف كيف تحسم الأمور بل تترك كل شيء معلقاً لفترة طويلة دون أن تحاول التصرف بإيجابية.

أمـــا عن القلق فمن المؤكد أنك من الذين يعانون منه بشدة.. وذلك نتيجة لما تتـــسم بـــه من تردد وافتقار إلى الثقة بالنفس إلى حد بعيد، ومن أكثر ما يعيبك أيضاً ميلك الدائم إلى الوحدة وخجلك ونفورك من البقاء وسط الآخرين، وكذلك ضيقك من الأشخاص الغرباء الذين لا تربطك بهم صلة ما.

إن هـــناك العديـــد من العيوب في شخصيتك وفي أسلوب حياتك وفي طريقة تفكيـــرك.. وقـــد أدركت الآن الكثير منها فعليك العمل بجدية على التغلب عليها حتـــى يختفـــي هـــذا القلـــق الـــذي ينهش قلبك دائماً ويحرمك النوم الهادئ أو الاستقرار.

المجموعة الرابعة:

وهي التي تع معظم إجابتها في العمود الرابع:

مـــن المـــؤكد أنـــك شخص عديم التوازن تماماً وأنك تعاني الكثير من ألوان المعانـــاة النفسية والجسدية، إن شعور القلق لديك هو شعور مدمر وقد يسبب لك المـــزيد مـــن المعاناة.. إنك ترى العالم بمنظار قاتم كئيب للغاية، ولا يوجد ما يسعدك أو يدخل

الـــبهجة إلـــى قلبك.. ميلك الشديد إلى العزلة ونفورك المزعج من الآخرين وعدم البوح بما في داخلك لأحد.. كل هذا يزيد معاناتك ويدخلك في دوامة القلق والتوتر والفشل.

وبدايـــة يجب أن يكون هدفك واضحاً تماماً وأن تحاول أن تجمع كل جهدك لتحقـــيق هذا الهدف، كما أن عدم وجود هدف واضح تسعى إليه يسبب لك حالة مـــن عـــدم الاســـتقرار الـــدائم تجعلـــك تفقد جهدك هباء ولا تشعر بلذة العمل والإنجـــاز.. ومن نتائج ذلك أنك تعاني الأرق الشديد.. والأرق هو أحد الأسباب التـــي تـــؤدي إلى القلق كما أنها من نتائجه أيضاً.. وهكذا تجد نفسك تدور في دائـــرة مغلقة من المعاناة، ذلك بالإضافة إلى فشلك الاجتماعي وابتعاد الآخرين عنك بسبب موقفك منهم.. فما من أحد لديه الاستعداد للاقتراب من إنسان متجهم على الدوام، لا يعرف كيف يجامل الآخرين أو يرد مجاملاتهم.

إن تحقـــيق الـــتوازن هو من أهم الأهداف التي يجب أن يسعى الإنسان إليها بشتى الطرق، ومن المؤكد أن الشخص الذي يعاني من اختلال التوازن الجسدي والاجتماعـــي سوف يعاني من اختلال التوازن النفسي، فهذه نتيجة حتمية، ومن خـــلال الاختـــبار السابق والذي جاء مفصلاً ودقيقاً للغاية يمكنك أن تحدد تماماً درجـــة تـــوازنك وما ينقصك، مع ملاحظة أنك قد تحقق التوازن الجسدي إلى درجـــة عالية ولكن الاختلال يكون في التوازن الاجتماعي، وقد يرجع ذلك مثلاً إلى خجلك أو إلى أعصابك الثائرة دوماً.

تعلم

كيف تأكل؟ وماذا تأكل؟



ويقــصد بذلك أنواع وكميات الغذاء التي تدخل إلى الجسم، فالغذاء المتكامل ضــروري لوظائــف أعــضاء الجسم، ولإعطاء الطاقة والحيوية اللازمة لأداء العمل. والنظام الغذائي السليم يتضمن بعض الجوانب التالية:

١- كمية الطعام لا هي كبيرة ولا هي صغيرة في أي وجبة.

٢- نــوع الطعــام يضمن تغطية كاملة لكل المكونات الغذائية من بروتين ونشويات، وفيتامينات، وأملاح، ومعادن، وغيرها من المكونات اللازمة للفرد.

٣- عــادات حــسنة فــي الأكــل، مثل الأكل ببطء، ومضغ الطعام جيداً، وغيرها.

وعـــندما يـــتفاعل نظام الغذاء الجيد مع التمرينات الرياضية تكون لكل مـــنها آثاراً حسنة على الآخر، والنتيجة في النهاية في صالح الفرد في مقاومته للآثار السيئة للضغوط النفسية. فمثلاً الغذاء الجيد يمكن من أداء التمـــرينات الرياضـــية بكفاءة، كما أن التمرينات الرياضية يمكنها أن تحرق السعرات الحرارية الزائدة في الجسم، وتزيد من قدرة الجسم في التمثـــيل الغذائـــي، وتزيد من قدرة الجسم في أنشطته الحيوية والبنائية وكـــلا مـــن الغـــذاء والتمرينات معاً يؤثران على رفع كفاءة الفرد في الاسترخاء والتركيز.

لا تستغرق في الهموم .. خذ موقف



بعض الناس ضحايا أنفسهم.. إنهم دائمي القلق والانشغال، وإذا لم يكن هناك مشكلة بحثوا عن أي شيء يشغلهم ويغرقون في الهموم. هؤلاء يجب أن يتوقفوا عـــن الانشغال بلا داعي ويبدؤا العمل. من الطبيعي أن تهتم لكن الإسراف في الهم والانشغال لن يحل مشاكلك. إذا كنت تستطيع حل مشكلة لا تتردد، وإذا لم تـــستطع فلا تدور حولها وتشكو همك بلا طائل. هناك مشاكل لا حل لها، حاول أن تفعـــل شيئاً قدر استطاعتك لكن لا تستغرق في الهموم وأعلم إن الله لا يحمل

نفــسها إلا وسعها. ولا تستاء من شيء حدث بالماضي وقد انتهى. ولا تغضب مــن الحاضـــر فلا زالت هناك فرصة لعمل شيء. تقبل الواقع فهذا يخفض من استياءك وغضبك بلا نتيجة. تأكد أنك لا تستطيع تغيير الماضي، ولن تحل كل المـــشاكل فهـــناك أشياء خارج سيطرتك، ولن يتفق معك كل الناس فالاختلاف طبيعـــي، وأعرف أنك بشر وأنك معرض للخطأ وكذلك الناس، وسوف تخطئ وتحـــدث لـــك المـــشاكل تلو المشاكل فلا تحمل نفسك إلا وسعها وأنطلق نحو المستقبل.

رتب نفسك.. ضع أولويات

لكـــل إنـــسان طاقة معينة للتعامل مع الضغوط والصراعات والإحباطات مع الحفـــاظ على التوازن في حدود السيطرة ومن يتجاوز حدود هذه الطاقة يعرض نفسه للبلى والتمزق السريع. إذا تعرضت لضغوط متعددة في وقت ما وشعرت بأن الأمور خرجت عن السيطرة فلا تستسلم ورتب نفسك.. ضع أولوياتك الأهم فـــالمهم، وسجلها ثم تعامل معها بالترتيب، وفي كل مرة تنهي عمل أشطبه من القائمـــة.. وهكـــذا سوف تستعيد السيطرة وتشعر بالرضا والاطمئنان والتطور وتـــشفى من الإحساس بوطأة الضغط. عند وضع الأولويات لا تنس احتياجاتك الشخـــصية وأهـــدافك، وكن على رأس القائمة ثم يلي ذلك الآخرين في الأسرة والعمل والمجتمع حسب ترتيبك الخاص ومدى أهميتهم. لا تضيع وقتك في أمور لا أهمية لها، وأحفظ طاقتك للأمور الهامة فقط.

لا تلعب دور البطل.. لا تحاول أن تكون (سوبرمان)



نحن بشر، ولكل منا حدود.. هذه الحقيقة لا يجب أن تغيب عن أذهاننا. حتى لا تقع ضحية لضغوط الحياة لا تحمل نفسك فوق طاقتها وتلعب دور البطل، لا تحاول أن تفعل كل شيء لكل الناس وتلبي كل ما يطلب منك دون تفكير، تجنب الوعـود الكثيرة والالتزامات الكثيرة والمواعيد المتلاحقة. قرر ما يمكنك عمله حسب أهميته لك وحدد الوقت والجهد المطلوب لأنشطتك، ولا تحاول أن تتجاوزها حتى لا تضطرب.

قل " لا " عندما يطلب منك شيء فوق طاقتك. الأمر قطعاً صعب وقد يغضب الآخرين وتشعر بأنك خيبت رجائهم فيك، لكن هذا كله لا يبرر اضطرابك وانهيارك عندما ينكسر ظهرك وتفشل في تحقيق كل ما هو مطلوب منك.. وحتى يسهل الأمر عليك تعلم لماذا؟ ومتى؟ وكيف تقول "لا" ؟ لأنك إذا لم تقولها ستتأثر التزاماتك الأخرى، وقد تتأثر أنت وتنهار، وربما أدى ذلك إلى ضرر الآخرين وأيضاً وقعت فريسة لومهم.

أفضل وقت لأن تقول "لا" هو في البداية بمجرد الطلب وعندما تدرك أن قولك "نعم" خطأ، وإلا فإن الآخرين سوف يلومونك ويحسبونها عليك. وأنسب طريقة لـذلك هو أن تقولها بذوق ولياقة وشفقة لأن طالب المساعدة منك قد يكون معلقاً أمالاً كبيرة عليك والمسألة ذات أهمية له. وإذا وجدت نفسك متورطاً في التزامات فوق طاقتك أطلب مشاركة الآخرين ومساعدتهم، وتعلم الدرس جيداً.. لكل منا حدود، ويجب أن نختار ونركز في أداء الأنشطة حسب أولوياتها بينما نؤجل أو نتجنب ما غير ذلك.. مهما كانت العين بصيرة فاليد قصيرة، ورحم الله امرئ عرف قدر نفسه.

استمتع بالأشياء الصغيرة في حياتك



النجاحات الكبيرة في الحياة قليلة وبعيدة غالباً، فلماذا نظل في حالة طوارئ بانتظار هذا القليل البعيد؟ هناك أشياء بسيطة وصغيرة في حياتنا تستحق أن نشعر معها بالفوز والرضا والسعادة، ولكن غالباً ما نتجاهلها لأننا مشغولون بالأشياء الكبيرة بعيدة المنال، وقد ننتبه لها فجأة إذا شعرنا بأنها ستضيع منا، وقد يحدث ذلك بعد فوات الأوان. أبدأ الآن وأنظر للأشياء الجميلة في حياتك واستمتع بها.. طفلك، سيارتك، كتبك، بيتك.. وليس من الضرورة أن تكون الأشياء كلها ملكك حتى تستمتع بها فقد تكون حديقة أو بحر أو منظر جميل تَراه في طريقك للعمل هي المتعة الحقيقية يكفي أنك تملك نعمة البصر وغيرها من الحواس، ونعم الله على الإنسان لا تعد ولا تحصى .. ولا تقدر بثمن.

لا تغالي في نقدك.. أعدل مع نفسك والآخرين.

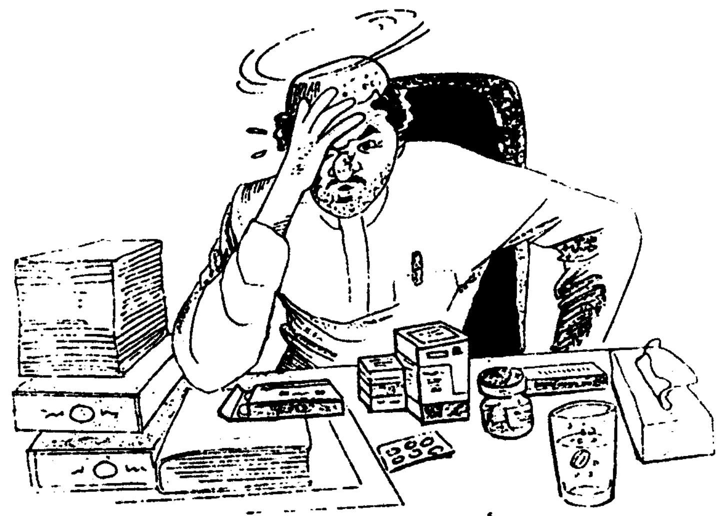
أي كان النقد موجهاً لنفسك أو لآخرين خذ الأمور ببساطة ولا تغضب. لا تلوم نفسك كثيراً حتى لو كانت النجاحات كثيرة، فتكون كمن يأكل نفسه. إن "نقد الذات" فضيلة لكن إذا تجاوز الحد أصبح نوع من عقاب الذات.. وهذا يقلل من الشعور بتقدير واحترام الذات. لذا تجنب المغالاة وتوقع أن لا تنجح في تحقيق كل ما تريد حتى لا تحبط وتشعر بالذنب والعار إذا فشلت.

ومثلما تعامل نفسك (بعدل ورحمة) عامل الآخرين أيضاً. لا تغالي في توجيه النقد للآخرين عندما يفشلون في تحقيق ما ترجوه منهم، وتشعر بالخيبة والغضب والإحباط.. لأنك قد تعكون متوقعاً ما هو أكثر من قدراتهم وإمكانياتهم (لا أحد كامل.. الكمال لله وحده). وحتى تنجح في علاقاتك مع الآخرين حدد لهم ما تحبه وما تكرهه بوضوح، وقدر نقاط القوة في الآخرين وأشعرهم بهذا التقدير، وتجاهل السلوك الغير ملائم من الآخرين أو تجنبهم إذا لم تستطيع ذلك، وأعلم أنك لن تقدر على تغيير سلوك الناس من حولك إذا لم يرغبوا في ذلك.

تحدث مع الآخرين .. شاورهم في الأمر

الإنسان كائن اجتماعي، ولا أحد يستطيع أن يعيش وحده في هذا العالم. كل منا في حاجة للآخرين، ولا يحتاج الأمر سوى أن تمتد أيادينا وقبلها قلوبنا. إذا ساءت الظروف وتكالبت عليك الأوجاع تحدث إلى الآخرين ممن تثق فيهم وتعرف أنهم لن يستخدموا ما تبوح به ضدك أو يأخذوا دور القاضي الصارم.. تحدث إلى زوجتك، والديك، صديقك الحميم. إن ذلك سوف يخفف من توترك، ويضيف لك أفكاراً جديدة ورؤية أفضل للأشياء، ويساعدك على حل المشكلة واتخاذ القرار بعد أن تفرغ همومك وتزيحها من فوق صدرك.. وهذا في النهاية سيؤدي إلى شعورك بالاسترخاء والارتياح مما سوف يساعدك على التعامل مع ضغوط الحياة بصورة أفضل.

تجنب تعاطي الأدوية بلا داعي طبي.. لا تهرب



فـــي عالمـــنا المعاصـــر أنتشر استخدام المهدئات والمسكنات والمنومات دون استـــشارة الطبيب، علاوة على التدخين بشراهة.. للتخفيف من حدة التوتر الذي أصبح سمة غالبة في هذا العالم. لكن ذلك ليس هو الحل بالقطع بل مشكلة جديدة تضاف إلى مشاكلنا وتحول ضغوط الحياة الطبيعية إلى حالة مرضية ضارة. إنه وســـيلة هروب غير صحيحة على الإطلاق، وتحمل في طياتها إعلان الهزيمة والاستـــسلام ونـــوع من عقاب الذات لعدم القدرة على حل هذه المشاكل التي لا تنتهـــي ! نعـــم نحن نعيش في عالم متوتر وضغوط الحياة لا تنتهي، لكن طرقاً أخـــرى غيـــر الهـــروب للإبحار فوق الأمواج تبدأ بقبولك للواقع، واللجوء إلى وسائل طبيعية للتخفيف من التوتر مثل الرياضة وتمارين الاسترخاء. وإذا كان الأمـــر صعباً أطلب مساعدة الطبيب المتخصص ليصاحبك مع أو بدون الدواء المؤقت حتى تصل إلى بر الأمان.

حسن مهاراتك في العمل [1]

أخطـــر ضـــغوط الحياة التي تواجهنا هي تحديات العمل وتطوراته المتلاحقة وجـــو المنافسة وما يصاحبه من مشاكل العلاقات الإنسانية. لن يجدي أن تأخذ مـــوقفاً دفاعـــياً للحفاظ على مكانك وسط جو المنافسة الحامي بنفس الإمكانيات والمهـــارات والمعلـــومات القديمـــة. الحل الأنسب هو تطوير معلوماتك التقنية وزيـــادة خبراتك العملية واكتساب مهارات جديدة خاصة تلك المتعلقة بالعلاقات الإنـــسانية فـــي العمـــل، فلا أحد يعمل وحده بل نحن أعضاء في فريق العمل، وفـــريقنا أحـــد فـــرق منظمة العمل. العالم يتغير فتغير أنت أيضاً وطور نفسك وسوف تصبح حتماً أكثر ثقة بنفسك، وأكثر لياقة، وأكثر أهلية لموقعك في العمل مع زملائك أعضاء الفريق.

---

[1] الخطوط الجوية السعودية مرجع سبق ذكره.

استخدم طريقة " غرفة انعدام الضغط " لا تخلط المسائل

لكل مكان ضغوطه وصراعاته واحباطاته، فلا تخلطها معاً أينما ذهبت. أترك مـــشاكل الأســـرة في البيت ومشاكل العمل في موقع العمل، وإلا فسوف تكون المشاكل مضاعفة ولن تعرف من أين يبدأ الحل.. إلا بعد فصلها. قد يكون ذلك صـــعباً إذا لـــم تستخدم طريقة " غرفة انعدام الضغط " إنها ذلك المكان والوقت الخـــاص الذي يتيح لك الفرصة لتهدئة عقلك، وإراحة جسمك، وتجديد روحك، أخـــتار المكان والوقت الملائم لك فلكل شخص طريقته الخاصة في الطريق بين العمل والبيت أو في غرفة مكتبك الخاصة أو أي مكان ووقت تراه مناسبا. المهم أنك في " غرفة انعدام الضغط " .. سوف تراجع أحداث اليوم، وتحدد خطواتك التالية، ثم تسترخي لتبدأ من جديد.

أنظر إلى الجانب الإيجابي للأمور.. لا تقع ضحية التفكير السلبي

الإدراك يلعب دوراً هاماً في تسوية ضغوط الحياة، واتجاهك النفسي نحو هذه الضغوط يحدد – بقدر كبير – تأثيرها عليك. هناك من يمرض ويسقط ضحية لضغوط الحياة، وهناك من يزداد قوة وصحة ويصبح أكثر نضجاً وحكمة.. الفارق بينهما هو أن الأول لا يرى إلا الجانب السلبي، والثاني يركز على الجانب الإيجابي لضغوط الحياة.

لا تغلق عينيك عن الحقيقة، لكن تجنب التفكير السلبي، وأكد على أن الأشياء الإيجابية في الحياة. إن التفكير الإيجابي يساعدك على تحمل تقلبات الحياة وأمواجها وعواصفها، ويعطيك قوة لا تنضب للتغلب على مشاكلها.

عقد المعايشة مع الضغوط والقلق *

الآن.. تـــستطيع توقـــيع هذا العقد معاً.. إنه " عقد علاج الضغوط" .. وهو بمثابة اتفاق بيننا على تنفيذ إستراتيجية المواجهة والتعايش مع الضغوط. سوف تـــسجله بنفسك بملأ الفراغات الموجودة بعد كل فقرة بما سوف تفعله بصدد كل نـــصيحة وتكنـــيك لمواجهة الضغوط اليومية ثم راجعه بنفسك - أو مع صديق حمـــيم - كل أسبوع لمدة شهر، ثم كل شهر لمدة سنة لمعرفة تطور حياتك في مـــواجهة الـــضغوط. سوف تحتاج لتجديد العقد سنوياً إذا كنت تريد الاستمرار معنا.. وتعيش أطول.

١- لقد أصبحت الآن أكثر وعياً بضغوط العمل وسوف أفعل الآتي:

....

....

٢- فيما يختص بالتجاوز، والتفكير الإيجابي

سوف أفعل الآتي:

....

....

٣- الاسترخاء ضرورة حيوية

وسوف أمارس تمرينات الاسترخاء التالية:

....

....

* الخطوط الجوية السعودية.

٤- الرياضة تحافظ على صحتي الجسمية والنفسية

لذا سوف أقوم بالآتي:

....

....

٥- الغذاء ضرورة حتمية للحياة الصحية

وسوف أراجع نظام غذائي، وأفعل الآتي:

....

....

٦- الحب (المودة والرحمة والألفة) سر الحياة

وسوف أفعل الآتي:

....

....

٧- حتى أعيش أطول (أقوى من ضغوط الحياة)

سوف أتبع النصائح التالية:

....

....

١/٧ لن أستغرق في الهموم، وسوف أخذ الموقف الآتي:

....

....

٢/٧ سوف أعيد ترتيب نفسي، وأضع أولوياتي كما يلي:

....

....

٣/٧ الاعتدال حكمة الوجود المتوازن.. وهذا ما سوف أفعله:

....

....

٤/٧ سوف أستمتع بالأشياء في حياتي مهما كانت صغيرة كما يلي:

....

....

٥/٧ النقد لي وللآخرين لن يكون مشكلة .. لأنني سوف أفعل الآتي:

....

....

٦/٧ لن أقوم بدور البطل الآن، وسوف أفعل الآتي:

....

....

٧/٧ سوف أعطي نفسي حقها في الراحة، وأفعل الآتي:

....

....

٨/٧ سأترك آلامي للزمن.. وسوف أصبر، وأفعل الآتي:

....

....

٩/٧ التحدث مع الآخرين والتشاور معهم سيساعدني، لذا سأفعل الآتي:

....

....

١٠/٧ تعاطي الأدوية بلا داعي طبي قد يضرني، لذا سوف أفعل الآتي:

....

....

١١/٧ سوف أقوم بتحسين مهاراتي في العمل.. كالآتي:

....

....

١٢/٧ لن أخلط المسائل .. وسأستخدم طريقة غرفة انعدام الضغط كالآتي:

....

....

١٣/٧ سوف أنظر للجانب الإيجابي للأمور، وسوف أفعل الآتي:

....

....

١٤/٧ أنا في حاجة إلى التفاؤل وروح الدعابة، لذا سوف أفعل الآتي:

....

....

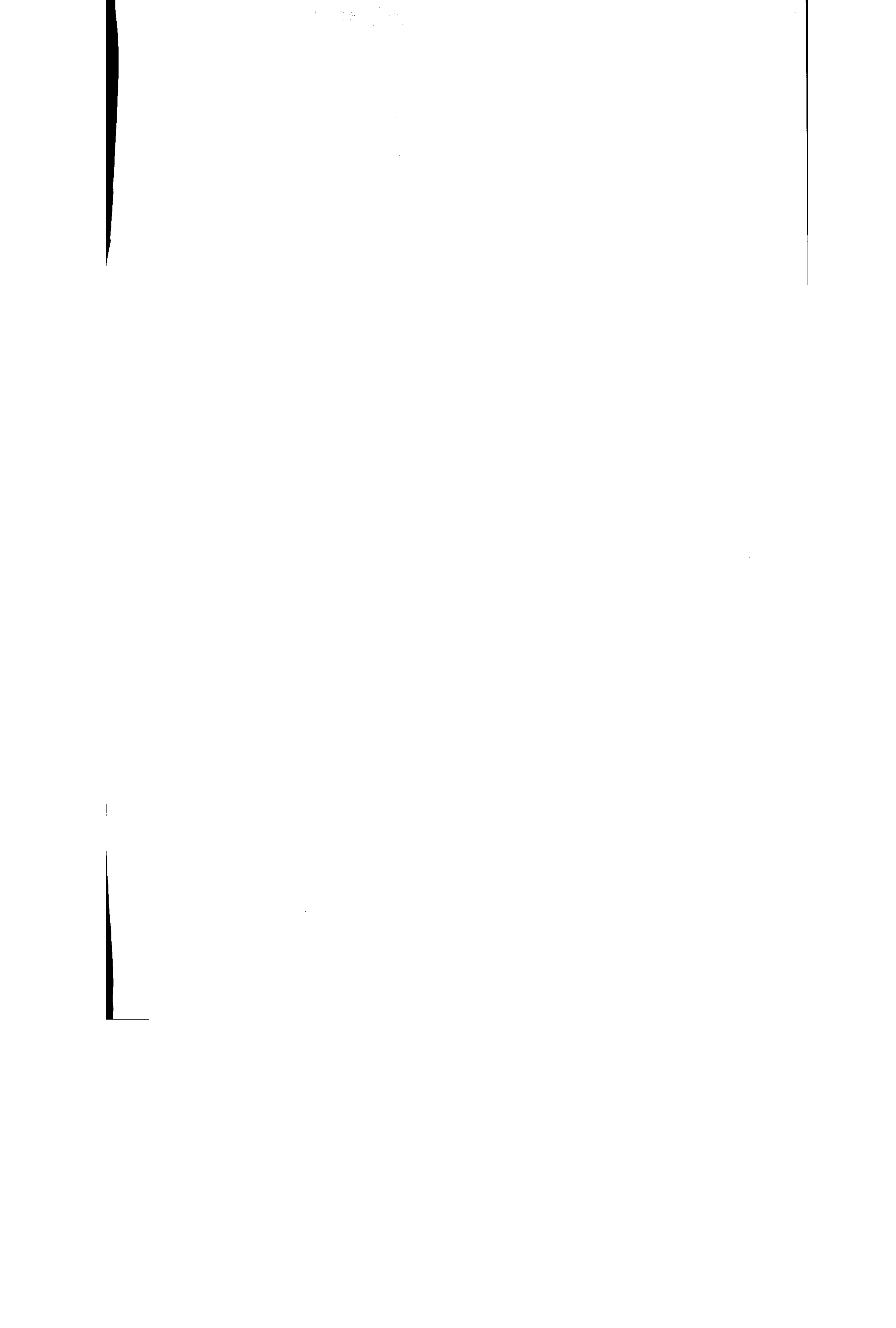
الاسم: ....

التوقيع: ....

التاريخ: ....



الفهرس



المراجـــع

(١) د. سيد محمد جاد الرب- إدارة الضغوط التنظيمية كأحد العوامل المحددة لكفاءة الإدارة العليا فى المنظمة.

(2) Garay Johns "organizational Behavior Under Standing life at work" Scitt, Foresman Boston 1988 pp. 468. 469 .

(3) Carol Fewster "Strass society magazine 1989.

(4) As Hornby "Oxpord Advanced Learners Dictionary of current English" Oxford University , London 1974.

(5) Jerry E.; Bishop " Age of ANxiety wall stress Journal, Western April No. 2 . 1979.

(٦) سليم إبراهيم الحسين - نظم المعلومات الإدارية - عمان - مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ١٩٩٨

(٧) د. محسن أحمد الخضرى - الضغوط الإدارية .

(٨) د. محمود صبح - إدارة الضغوط - شركة الخبرات الدولية توتاليتى

(٩) المنظمة العربية للاستشارات الإدارية.

(10) Fleming, R. Boun, A. and Singer, J.E. Towerd and intergratire approach to study of stress" Journal of presonality and Social Psychology " 1984, 46, 989, 852.

(11) Mason, J.W. "A historical view of the stress field " Port 1, Journal off Human stress, 1975, 1, 7-12.

(12) MxGrath, J.E. (ed) Social and Psychological factors in stress N.Y. : Holt, ronehort and Winston, 1970.

(١٣) د. رفاعى محمد رفاعى - السلوك التنظيمى - المطبعة الكمالية - القاهرة ١٩٨٨.

(١٤) د. محمود سليمان العميانى - السلوك التنظيمى فى منظمات الاعمال - دار وائل للنشر والتوزيع - عمان.

(١٥) عبد الرحمن بن أحمد هيجان - ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها - معهد الإدارة العامة الرياض ١٩٩٨.

(16) J.Killy, The Executive Time and Stress, New Jersey: Alexa Hamilton Instistute, Inc., 1994, P. 155.

ترجمة أديب محمد الشخص معهد الإدارة العامة، الرياض)

(17) E.M. Cherman." Stress & Bottom line: Aguide to personal well being and corporate Health.. "New York. Amacom 1981.

(18) Nancy Tubesing, and Donald tubesing, "Structured Fxercises in stress management; vol. Duluth wole person, 1983.

(19) Robert Kriegel, and marilym Kriegel, "The "C" zone : Peak Performauce under pressure", Garden city: anchor , Doubleday, 1984.

(٢٠) ثابت عبد الرحمن آدريس - تحليل الضغوط التنظيمية لمديرى التسويق فى المنظمات الصناعية لقطاع الأعمال العام.

(٢١) د. سيد الريس - وداعاً للقلق - دار أخبار اليوم يومية ١٩٩٨ العدد ١٩٥

(٢٢) عمرو يوسف - دع القلق واستمتع بالحياة - الشركة العربية للنشر والتوزيع - الاسكندرية.

(23) Clifton Williams Human Behavior in Organization, Cincinnati, Ohio, South western Publishing Co., 1978, p. 350.

(٢٤) د. موسى اللوزى - التطوير المنظمى - أساسيات ومفاهيم حديثة - دار وائل النشر - عمان ١٩٩٩ .

(٢٥) د. جين ديفدسون - اختبر شخصيتك - دار الآفاق الجديدة بيروت .

٢٦- مؤيد سعيد السالم - التوتر التنظيمى مفاهيمه - أسبابه - استراتيجيات إدارية - مجلة الإدارة العامة - العدد ٦٩ لسنة ١٩٩٠

(27) T.Cox Stress cited in David R. Hampton etal., Organizational Behaviour and Practie of Management, (Gtenview: Scott, Foresman and co., 1987 pp. 76-77).

(٢٨) د. أحمد ماهر - السلوك التنظيمى - مدخل بناء المهارات مركز التنمية الإدارية - الاسكندرية - ١٩٩٣

(٢٩) نجلاء محفوظ - أسرار النجاح والسعادة - دار العلم والثقافة.